



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del  
usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La  
Libertad. ESSALUD, 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestros en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Calla Herrera Maura Nely

Br. Paredes Silva Jhony

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza Miryam Griselda

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2018**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez

**Presidente**

---

Mg. Jorge Díaz Agreda

**Secretario(a)**

---

Dra. Miryam Griselda Lora Loza

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

### **A MI MADRE Y A MI PADRE;**

*Por haber sido el apoyo constante y estímulo para mi superación personal y profesional.*

*Por recibir cada día de ellos su Amor y comprensión, lo cual motivo Alcanzar mis metas y las aspiraciones*

*De mi vida.*

### **A MI ESPOSO Y A MI HIJO OSCAR.**

*A mi esposo por ser mi mejor amigo, el mejor esposo y el mejor compañero que Dios me pudo haber puesto en la vida.*

*A mi hijo Oscar por ser la razón de mi Vida y el motor de mi existir, por el cual*

*Luchare incansablemente para darle a el un futuro prospero lleno de amor como lo Merece.*

**Maura Nely Enmita Calla Herrera**

## **DEDICATORIA**

### ***A MI Esposa y a mis hijas;***

*Por haber sido el apoyo constante y estímulo para mi superación personal y profesional.*

*Por recibir cada día de ellas su amor y comprensión, lo cual me motiva siempre a tratar de alcanzar las aspiraciones de mi vida.*

### ***A Mis padres***

*Por haberme inculcado el deseo de crecer y avanzar siempre a pesar de las dificultades que puedan presentarse, enseñanzas que hoy siempre señalan mi norte en mi vida.*

***Jhony Paredes Silva***

## **AGRADECIMIENTO**

### **A LA DOCTORA MIRYAM LORA:**

*Mi sincero y profundo agradecimiento por sus orientaciones asesorías y valioso aporte profesional en la realización de la presente tesis.*

### **A LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

*Por ser impulsores de mi desarrollo personal y profesional  
y donde conté con el apoyo de todos los docentes.*

### **SERVICIO DE DIÁLISIS DE LA RED ASISTENCIAL LA LIBERTAD**

*Por haberme brindado Su apoyo permitiendo realizar las encuestas correspondientes para dicha investigación.*

**Maura Nely Enmita Calla Herrera**

**Jhony Paredes Silva**

### **Declaratoria de Autenticidad**

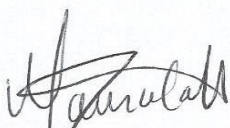
Yo, Br. Maura Nely Enmíta Calla Herrera y Jhony Paredes Silva estudiantes del Programa Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 44071962 y DNI 08308183 con la tesis titulada "Calidad técnica de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. ESSALUD, 2017".

Declaro bajo juramento que

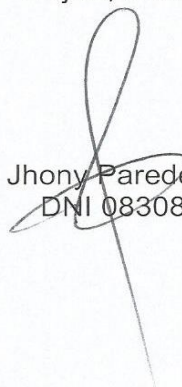
1. La tesis es de autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Trujillo, Enero 2018



Br. Maura Nely Enmíta Calla Herrera  
DNI 44071962



Br. Jhony Paredes Silva  
DNI 08308183

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del jurado:**

Cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, presento a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: “Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencia La Libertad. ESSALUD, 2017”. con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de Salud.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la metodología de investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

Una vez aprobado el presente proyecto se solicitó la autorización correspondiente para abordar a los pacientes usuarios de la unidad de diálisis de la Red Asistencial La Libertad, en la sala de espera de la unidad de diálisis fueron ubicados y abordados en horarios que no interfirieran con su atención y el trabajo de los profesionales de la salud. Se les informo sobre los objetivos del presente estudio de investigación y se les solicito a que respondieran de forma voluntaria los cuestionarios. Como constancia firmaron la hoja de consentimiento informado, el tiempo aproximado fueron de 10 a 20 minutos como máximo en turnos de mañana y tarde.

Por lo expuesto señores miembros del jurado reciban vuestros aportes y sugerencias para seguir mejorando el presente trabajo de investigación, así como la comprensión ante errores involuntarios que habremos de enmendar.

Atentamente:

Maura Nely Enmita Calla Herrera

Jhony Paredes Silva

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARACION DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN .....	vii
I. INTRODUCCION .....	11
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	27
II. MÉTODO.....	29
2.1. Tipo de Estudio.....	29
2.2. Diseño de la Investigación .....	29
2.3. Variables .....	30
2.4. Operacionalización de Variables.....	30
2.5. Población, muestra y muestreo.....	30
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
2.7. Métodos de Análisis de Datos .....	36
2.8. Aspectos éticos.....	37
III. RESULTADOS .....	38
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	47
VI. RECOMENDACIONES.....	48
VII. BIBLIOGRAFIA .....	49
ANEXOS .....	52



## RESUMEN

La presente investigación se titula calidad de la estructura y su su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. ESSALUD, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017. Se realizo una investigación de tipo Descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, la población estbo constituida por 116 usuarios del programa de diálisis de la red asistencial la libertad que fueron atendidos en el Hospital Victor Lazarte Echegaray, la muestra es de tipo probabilística, estratificada con un total de 116 usuarios, habiedose aplicado la técnica de encuesta, como instrumento se aplicaron: cuestionario de calidad de la estructura y la Escala ServQual aplicando la escala de Likert, con una confiabilidad alta de los instrumentos, cuya fiabilidad alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,858, y la Escala ServQual cuya fiabilidad alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,890. Se pudo evidenciar que existe una correlacion alta directa entre ambas variables (correlación de Spearman de 0.563) con un  $p < 0.05$ , se recomienda realizar estudios en el cual se mida la satisfacción del usuario, el cual incluya a los diferentes centros de diálisis de la red asistencial la libertad.

**Palabras clave:** calidad de la estructura, satisfacción del usuario, diálisis.

## **ABSTRACT**

The present investigation is titled quality of the structure and its relation with the satisfaction of the user of the dialysis program of the La Libertad Assistance Network. ESSALUD, 2017, had as a general objective to determine the relationship between the Quality of the structure with the user satisfaction of the dialysis program of the La ESSALUD Healthcare Network, 2017. A correlational, non-experimental and cut-out descriptive research was carried out cross section, the population is constituted by 116 users of the dialysis program of the care network that were treated at the Victor Lazarte Echegaray Hospital, the sample is probabilistic, stratified with a total of 116 users, the survey technique has been applied , as an instrument were applied: quality questionnaire of the structure and the ServQual Scale applying the Likert scale, with a high reliability of the instruments, whose reliability reached a Cronbach's Alpha coefficient of 0.858, and the ServQual Scale whose reliability reached a coefficient Cronbach's alpha of 0.890. It was evidenced that there is a direct high correlation between both variables (Spearman correlation of 0.563) with a  $p < 0.05$ , it is recommended to conduct studies in which user satisfaction is measured, which includes the different dialysis centers of the care network freedom.

**Keywords:** Quality of the structure, User satisfaction, dialysis.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La búsqueda de la calidad es inherente a la persona humana, es así que, desde los tiempos antiguos, se buscaba y se trataba de medir la calidad, tenemos por ejemplo en la antigüedad a los fenicios, a los egipcios y además a los mayas, que contaban con normas y leyes en relación a la calidad que buscaban de los productos. Los egipcios y los mayas utilizaban herramientas y comprobaban la perpendicularidad de los bloques de piedras. Los fenicios, quienes eran famosos comerciantes basaban su prestigio en la calidad de sus productos, si un producto resultaba mal elaborado se cortaba la mano derecha de los operarios que hubiesen elaborado esos productos, de esa manera, buscaba mantener no solo la calidad de los mismos, sino también su prestigio.(Coronado-Zarco, Cruz-Medina, Salvador, Hernandez, & Arellano, 2013); uno de los legados más famosos en lo que refiere al castigo por no cumplir con resultados de calidad, es el Código de Hammurabi (1752 a. C.) en el que se lee que:

“... 218 Si un médico trata a un hombre libre de una enfermedad grave con el punzón de bronce, y lo mata, y si con el punzón de bronce separa la catarata y le saca un ojo, se le cortarán las manos.”(Franco, 331,1962).

Las ideas actuales y los planteamientos sobre la calidad, surge en el siglo XIX como una necesidad relacionada a la fabricación de los productos industriales, que exigía productos en cantidades crecientes y similares en calidad, desde sus inicios hasta hoy, la noción de calidad ha ido cambiando tanto en lo que ha su significado se refiere como en la de evaluación y medición de la misma.

En relación a la salud, la OMS menciona que la calidad es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos, de efectos

iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en este proceso. (Jiménez, 2000).

La calidad de la atención médica ha sido definida de diferentes maneras, muchas veces dependiendo del contexto en la que se la trate de definir. Esto señala claramente que, en el sector de la salud, la historia de la calidad recién se está iniciando y es relativamente corta y devino derivada de los éxitos alcanzados por las grandes empresas en el control y garantía de la calidad de sus productos. Muchos investigadores han estado relacionados con la investigación de la calidad en salud como Abraham Flexner y Ernest Amory Codman, pero es de señalar que uno de los mayores aportes lo hizo el Dr. Avendis Donadebian en la década de los sesenta. (Borre Ortiz, 2013)

Es así que, Donadebian señalaba:

... Independientemente de la amplitud de la definición de garantía de calidad existen tres posibles métodos para evaluar el trabajo de los médicos, de cualquier otro profesional o de los programas. Estos métodos pueden ser enfocados a nivel de la «estructura», del «proceso» o de los «resultados».

«Estructura» se refiere a todo lo relativo a los atributos estables en los que se da la asistencia, tanto material como organizativa. Una gran parte de la bibliografía existente bajo el título de «diseño de sistemas» pertenece a esta categoría.

«Proceso» se refiere a todas las actividades que realiza el personal de salud para la atención de los pacientes y la habilidad con que lo hacen. Debería incluirse también en este punto a lo que el paciente hace para cuidarse a sí mismos.

«Resultado» son los beneficios obtenidos por los pacientes; es decir la resultante de cambio en la salud que pueda ser atribuido a la asistencia recibida. Los resultados deben incluir también, cualquier otro resultado consecuencia de la asistencia, como por ejemplo el conocimiento que puede ser adquirido acerca de la enfermedad o el cambio en el

comportamiento que influye en el mantenimiento de la salud o la satisfacción de los pacientes. Lo cual tiene una gran importancia por ser el aspecto que se trata de lograr y mantener al realizar la atención sanitaria; segundo, porque contribuye a una mayor efectividad de la asistencia, al conseguir que el paciente participe activamente en ella, y tercero, porque la satisfacción o insatisfacción es el resultado emitido por los pacientes sobre la calidad de la asistencia recibida y, por tanto, de sus resultados. (Donabedian, 1991)

Hasta mediados de los años ochenta, las mediciones de calidad en relación a la prestación de los servicios, era eminentemente cualitativa hasta que Parasuraman et al. [1988], elaboraron y aplicaron un instrumento que en forma cuantitativa podía evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes, a través de la medición de las diferencias entre las percepciones de la prestación de un determinado servicio y sobre la expectativa de lo que esperan los clientes como servicio de calidad.(Suarina, 2002).

Para medir el concepto de calidad percibida por el cliente, deberemos tener en cuenta el conocimiento que se tiene sobre las necesidades y las expectativas de los mismos, toda vez que es parte integrante del mismo y va a ser a quien se le administre el servicio. Se han señalado diferentes propuestas con la finalidad de poder medir la calidad del servicio, sin que se llegue a un consenso por alguna de ellas, así: Parasuraman y et al (1998); Brady y Cronin, 2001; Duque 2005; Martínez y Martínez 2010. (Torres Samuel & Vásquez Stanescu, 2015).

El tratamiento de hemodiálisis es un tratamiento que se aplica para preservar la vida del paciente, pues de otra forma el paciente fallecería, permite en parte reemplazar o imitar el funcionamiento del riñón en pacientes con compromiso avanzado de su función. Por lo que es necesario garantizar la calidad del mismo, lo que representaría controlar en forma adecuada todos los procesos y disminuir los riesgos asociados al tratamiento mismo, lo cual se verá representado por la satisfacción del paciente.

En el Hospital Víctor Lazarte Echegaray, se viene desarrollándose la actividad de hemodiálisis hace 36 años, siempre ha mantenido un número regular de pacientes, aproximadamente 115 pacientes, siendo 96 pacientes de atención en el programa regular (atención continua mensual) y los demás pacientes que ingresaron de emergencia. Este hospital en el momento cuenta con una infraestructura de aproximadamente 15 años de construcción, tiene 14 puestos de atención, con 5 médicos especialistas en nefrología y 17 enfermeras especialistas en diálisis. Siendo el centro de referencias de emergencias de diálisis de toda la Región Asistencial La Libertad. Lo cual, lo hace un centro de alto flujo de pacientes, lo que puede afectar la calidad de atención, es por esta razón que, este trabajo trata de cuantificar la calidad sentida por los pacientes y trata de identificar los aspectos que se consideren que más afecta su atención, lo que permitiría se puedan tomar medidas para su corrección que lleve a una adecuada atención o atención de calidad en el servicio de diálisis.

## **1.2. Trabajos previos**

La evaluación de la calidad y satisfacción del usuario se ha vuelto en los últimos tiempos motivo de investigación, ya que se busca cumplir con las expectativas de los pacientes, por ello se han realizado algunos trabajos en los cuales se ha tratado de evaluar la satisfacción de los pacientes usuarios de algunas unidades de diálisis, tanto de hemodiálisis (HD), como así también de diálisis peritoneal (DP), se ha también analizando si existen diferencias en lo que a la satisfacción se refiere entre ambas técnicas:

Fue García (2016) refiere en su estudio transversal de los pacientes en diálisis (HD y DP) utilizando el cuestionario validado SERVQHOS modificado para hemodiálisis y se adaptó su redacción para los pacientes en Diálisis Peritoneal, en 143 pacientes, para evaluar la satisfacción con veintiún ítems y variables sociodemográficas que podrían modificar la satisfacción. Los resultados fueron que en HD el 53% eran hombres, frente al 63% en DP. La edad media fue de 68 años en HD (37-91) y de 62 años en DP (31-88). de forma global la satisfacción fue un 74% se mostró muy

satisfecho, un 25% satisfecho y un 1% poco satisfecho; uno de los aspectos en los cuales se encontró una alta evaluación en HD fue la apariencia del personal, (4,62 sobre 5), y una de las peores calificaciones fue la referida a la prescripción de medicamentos (3,37 sobre 5); en DP lo más valorado fue el interés del personal de enfermería por todos los pacientes (4,81 sobre 5) y lo peor fue la tecnología de los equipos (3,53 sobre 5), en conclusión los pacientes mostraron satisfacción por el Servicio de Nefrología, pero deben mejorar en hemodiálisis. (R. García et al., 2016)

Así Rodríguez (2015) en su trabajo “Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodiálisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una institución de salud 2014”, plantea un trabajo de tipo descriptivo, de corte transversal, sobre el trabajo de la enfermera en su atención, cuyos resultados fueron: El nivel de percepción sobre el cuidado humanizado, se obtuvo mediante las encuestas aplicadas, un resultado medianamente favorable 55.9%, resultado favorable 38.2% y como desfavorable medianamente 5.9% (2) y no se obtuvo ninguna calificación en el rango desfavorable 0%. En la dimensión de actitud empática, se obtuvieron los siguientes resultados, como medianamente favorable 50%, favorable 47%, medianamente desfavorable 1% y en forma similar a lo anterior desfavorable 0%. En la dimensión de cordialidad en el trato se obtuvieron como resultado favorable 50%, en forma similar se obtuvo como medianamente favorable 41.2%, y como medianamente desfavorable 8.8% y desfavorable 0% (0). En la dimensión autenticidad los resultados obtenidos mostraron proporciones similares como resultado favorable 52.9%, medianamente favorable 44.1%, medianamente desfavorable 3%. (Rodríguez, 2015).

De esta manera Borre Ortiz, (2013), en su trabajo de investigación, mediante la utilización del cuestionario SERVQHOS-E evaluó la calidad percibida en la atención de Enfermería, para ello realiza un estudio descriptivo, transversal, validando previamente este cuestionario mediante una prueba piloto. Esta prueba incluyó a 32 pacientes que estuvieron hospitalizados y encontró que el 50% de los pacientes que colaboraron con la encuesta, se encontraban satisfechos y también muy

satisfechos, concluyendo que el cuestionario es aplicable para medir la calidad percibida en la atención de Enfermería en la región caribe y que debido a que las características culturales son similares a la de la zona norte de Colombia, pueda ser aplicable en otras zonas también. No obstante, sugiere que sería recomendable antes de su aplicación en otras regiones realizar una prueba piloto previa, para evitar sesgos relacionados con el lenguaje particular y cultural de cada región. (Borre Ortiz, 2013).

Fue Bahadori et al, (2014), quien en su investigación lleva a cabo un estudio cuyo objetivo era medir la calidad de los servicios prestados a los pacientes con enfermedad renal crónica en Kerman el 2014. Su estudio fue transversal descriptivo-analítico, en cuatro centros de hemodiálisis en Kerman, seleccionó a todos los pacientes en hemodiálisis crónica ( $n = 195$ ) utilizando el método censal, siendo recopilados los datos mediante el cuestionario SERVQUAL, que constaba de dos partes: preguntas relacionadas con las características demográficas y sobre las expectativas y percepciones de los pacientes. Los datos recogidos se analizaron estadísticamente y los resultados mostraron que las expectativas de los pacientes eran más que lo que percibían sobre la calidad de los servicios prestados en todas las dimensiones, lo que indicaba que existían lagunas en todas las dimensiones. Los resultados más altas y más bajas de las lagunas negativas se relacionaron con empatía ( $-0,52 \pm 0,48$ ) y tangibilidad ( $-0,29 \pm 0,51$ ), concluyendo que las expectativas de los pacientes en hemodiálisis eran superiores a la percepción de los servicios recibidos y recomendaba que se brinde mayor capacitación al personal de salud para satisfacer las necesidades y expectativas emocionales de los pacientes. (Bahadori, Raadabadi, Heidari Jamebozorgi, Salesi, & Ravangard, 2014).

Así mismo Rodríguez (2013), quien en su estudio mediante la aplicación de encuestas anónimas y voluntarias a los pacientes de la “Unidad de Hemodiálisis del Hospital General de La Palma”, usando para tal fin la encuesta SERVQUOS modificada y la escala Likert, los datos obtenidos fueron analizados mediante el software SPSS-19 para Windows, obteniéndose los siguientes resultados: En lo referido a la satisfacción



general, se obtuvo un índice neto de 86,36% correspondiendo una valoración de excelente. Con un promedio de edad de los pacientes de 64 años. Los ítems que mayor valoración tuvieron fueron: la confianza transmitida por el personal asistencial, la disposición del personal a prestar ayuda o apoyo a los pacientes, el trato personalizado, la amabilidad del personal y la información que se brinda sobre las medidas de higiene que deben de guardar. Por otro lado, los menos valorados fueron: la señalización externa para llegar al servicio, la capacitación programada del personal, la información médica que se brinda a los pacientes, la tecnología de los equipos y el largo tiempo de espera para recibir atención de parte del médico. (Rodríguez González & Sanjuán Hernández, 2013)

Por su parte Pérez y col. (2012), evaluó el grado de satisfacción de los pacientes con enfermedad renal crónica en hemodiálisis y la identificación de las variables que impactan en el aumento o disminución de la satisfacción de los pacientes en las unidades de diálisis, se desarrolló un estudio descriptivo, prospectivo y transversal que incluyó a 187 pacientes, quienes presentaron un promedio de edad de 66 años, utilizaron la encuesta SERVQHOS modificado y se le realizó un análisis de fiabilidad y validez obteniéndose como resultado sobre los niveles de satisfacción en rangos altos, resultados similares a los obtenidos en otras unidades en España (42.3%). Los aspectos peor valorados por los pacientes fueron sobre todo el tiempo de espera para la atención, el servicio de ambulancias y la mala calidad de la comida. Otros factores como la edad, el tiempo de permanencia en diálisis, el sexo y el turno de diálisis (turno de mañana o de tarde) modulan las puntuaciones en el cuestionario. (Pérez Domínguez et al., 2012).

En este aspecto Anguera (2011), en su estudio en donde tiene como objetivo “determinar la calidad asistencial percibida por el usuario en las Unidades de Hemodiálisis de la provincia de Tarragona”, se realizó un estudio descriptivo y correlacional, con 148 pacientes de Hemodiálisis con IRC utilizando la encuesta SERVQHOS modificada y la escala Likert para determinar el Índice de satisfacción del usuario. El examen se realizó en 148 pacientes, la evaluación de los resultados se hizo con el programa

informático SPSS-15. Según los resultados obtenidos, la Satisfacción Global del Paciente alcanzo uno de los puntajes más altos con 4.3 de 5 es decir muy satisfecho (Alpha de Cronbach de 0.90); de los 148 pacientes encuestados el 71% eran del sexo masculino, con un promedio de edad de  $67,1 \pm 14,1$  años, solo el 1.1% manifestaron sentirse poco satisfechos. (Anguera Guinovart & Martínez Bateman, 2011).

Así lo reafirma Prieto et al, (2011), quienes realizan un estudio aplicando la encuesta SERVQUAL, que tenían como objetivo determinar los puntos críticos del proceso de atención, identificarlos para luego elaborar propuestas de mejora en la atención de los pacientes de diálisis, este fue un estudio cualitativo y se aplicaron las encuestas a partir de 22 entrevistas semiestructuradas con pacientes tanto de hemodiálisis y diálisis peritoneal, en el Servicio Andaluz de Salud (España), obteniendo como resultados Los pacientes señalan que la etapa más crítica es cuando se les señala su diagnóstico, refiriendo este momento como el más duro por la necesidad de la aceptación de la enfermedad. Mediante esta encuesta se evaluó diferentes dimensiones como: el trato humano y la competencia profesional. Los puntos críticos además son: la falta de coordinación del personal, el mal funcionamiento del transporte y la falta de transparencia en la gestión de las listas de espera. Se señalan deficiencias en el trato a los cuidadores informales y en el nivel de conocimiento de profesionales de otras áreas diferentes a de la Nefrología. Concluyendo que, desde la perspectiva de los pacientes nefrológicos, se señala que la atención a los aspectos psicosociales y la mejora de los aspectos organizacionales como el transporte y una mejor atención a los cuidadores informales, es prioritario para mejorar la atención. (Prieto et al., 2011).

Por su parte Meca y col (2005). Llega a realizar un estudio en el que trataron de determinar la relación entre el grado de atención y la satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica y tratar de conocer cuáles de los aspectos del proceso asistencial son los que se considera generan mayor satisfacción en los pacientes y tratar de identificar oportunidades de mejora; Se realizó un estudio descriptivo transversal

que incluyo a todos los pacientes en tratamiento de hemodiálisis crónica del hospital de referencia para nefrología del Área 8 de la Comunidad de Madrid, entre marzo y abril de 2004. Se decidió aplicar la encuesta con el SERVQHOS modificado. Cada ítem se evaluó con la escala Likert (de 1 a 5) según el grado de satisfacción, se utilizó el Alpha de Cronbach para el análisis de fiabilidad. Se aplicó 61 encuestas con una tasa de respuesta del 98,3%. 51,8% de los pacientes eran hombres y el promedio de edad era de  $71,18 \pm 13,3$  años. Obteniéndose insatisfacción en lo referido a “facilidad para llegar al hospital” y además en el tiempo de espera para lograr se atendidos por el médico. La satisfacción media global fue de 3,81 puntos. No encontrándose correlación entre las variables sociodemográficas y el nivel de satisfacción de los pacientes. (Meca et al., 2005).

Fue Márquez Rosa (2004), en su estudio en donde describió la diferencia de los niveles de satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis recibida por enfermería en dos Hospitales del Instituto Mexicano de Seguro Social, siendo el estudio de tipo descriptivo, transversal y trabajando con un total de 112 pacientes, la investigadora trabajo con el modelo de cuestionario de Donabedian, dentro de los principales resultados obtuvo: que existía diferencia en los niveles de satisfacción de los pacientes siendo en ambos hospitales entre el 71.3% y en el otro 58.9%, teniendo que mejorar en los aspectos éticos, seguidos de los interpersonales de ambos hospitales en estudio.

Por su parte Romero L. (2008), realiza estudio en donde tiene como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort), el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, obteniendo una mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes. El instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario de Donabedian y tipo Escala de Lickert modificada, la técnica fue la entrevista, los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un

31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención que brindaba la enfermera es en un 38.33% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28.33%, no presentándose en esta dimensión la tendencia a lo negativo. (Romero L., 2008).

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad**

Calidad se define como:

“...la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión” (Rubio Cebrian, 1995).

La organización mundial de la salud define calidad como el “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria” (International Organization for Standardization, 1994)

La calidad en salud es un elemento importante que marca el desempeño de una institución, está basado en que debe ser administrado con equidad, con eficacia, eficiencia y efectividad, alcanzado los impactos adecuados es decir que puede ser medible. (Forrellat Barrios, 2014)

##### **1.3.1.1 Calidad de la atención en salud**

La calidad de la atención en salud está vinculada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un

cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones, requisitos necesarios según OMS para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud.

La calidad en Salud debe entenderse como se señala en Heredia (Heredia Chocce, 2016) englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera.

### **1.3.2. Calidad de la estructura**

La Calidad de la estructura está referida a aquellos aspectos de la calidad desde la perspectiva de los trabajadores de la salud. Se encuentra asociada al tipo de análisis practicado en mejorar la calidad en las Ciencias de la Salud (Medicina, Enfermería y las otras Profesiones de Salud). Desde el punto de vista de las Relaciones Humanas, la calidad es uno de los aspectos de mayor importancia que se buscan evaluar, esto se trata de realizar aplicando encuestas de diferente complejidad a todos los usuarios. Se pueden usar, no obstante, métodos más costosos como los grupos focales o técnicas cualitativas como los grupos de discusión (análisis del discurso). En síntesis, se evalúa el resultado del contacto humano entre: el personal de salud, los usuarios, los financiadores, la comunidad, las autoridades gubernamentales, entre otros. (Peattie & World Health Organization, 2009).

Tomando la calidad de la atención desde su dimensión estructura, esta estaría referida, según Donabedian (2005), a tres indicadores de la calidad, las cuales serán empleadas en la investigación: la técnica, la relación interpersonal y el confort o entorno.

- Componente técnico de la estructura: hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta, los avances científicos y la capacidad de los profesionales en

donde intervienen la estructura física y servicios; que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 5 aspectos fundamentales: Eficiencia, Competencia Profesional, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

- Componente interpersonal: se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, que involucra una adecuada relación interpersonal en el cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinantemente en la satisfacción del paciente.
- Componente del entorno (confort): está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes).

En lo que se refiere a la técnica, Donabedian (2005) menciona que las condiciones del lugar que tienden a impactar en cómo se examina el servicio técnico, se identifica desigualdades en lo aprovechable y las particularidades de los medios en personal y equipos.

En síntesis, es necesario valorizar a la calidad teniendo en referencia lo que es adecuadamente factible en el interior entorno definido, pero, de igual manera en el tiempo tiene implementarse una manera más generalizada, en este sentido como un fin que intenta lograr.

### **1.3.3. Satisfacción de usuario**

La satisfacción del usuario que es definida como la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Se puede dividir en tres grados:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

Los grados de satisfacción se hallan asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos dan de acuerdo a la escala de Likert.

Velásquez *et al.* (2006) indica que la satisfacción es el producto de un sistema que fue originado en un individuo corpóreo y verdadero, finalizando en el propio, y en este contexto es un evento fundamental emocional, a partir de su naturaleza a la misma valorización y comprensión de su concurrencia. Está asociado con el grado de la situación de la condición emocional de un individuo como efecto de igualar la ganancia captada de una atención con sus perspectivas. La Satisfacción, brinda tres beneficios fundamentales al usuario; generando retorno a la atención (Lealtad de cliente); informando a los demás (Difusión gratuita) y la competitividad (Participación en el mercado).

Ligado al ámbito de la salud la satisfacción del usuario es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió (Arenas, Fuentes & Campos, 1993; Guzmán del Río, 1986), o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario (Donabedian, 1980 en Hidalgo & Carrasco, 1999). Fue Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) quienes parten del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la satisfacción de usuario de la calidad de servicio percibida y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los

consumidores en la investigación. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

1. Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. todo de forma fiable y cuidadosa.
2. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
3. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
4. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
5. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
6. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
7. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.
8. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
9. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifiesta que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).
2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.



5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad.

MINSA (2012) señala que la Metodología SERVQUAL cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

Las encuestas han sido modificadas para cada servicio: Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.

Seguridad: Preguntas del 10 al 13.

Empatía: Preguntas del 14 al 18.

Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación de la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, entre los periodos de septiembre a noviembre del 2017?

### **1.5. Justificación del estudio**

El presente estudio se justifica de manera teórica, porque los resultados de esta investigación podrán sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia en materia de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante entre las variables calidad de la estructura y la satisfacción de los usuarios y el cambio que podría darse si una de las variables fluctúa constantemente; después de procesado la información teórica, se generará nuevos conceptos de cada variable, dimensión e indicadores propuestos en este estudio; y que más adelante servirán de base para futuras investigación a nivel de pre y post grado.

- **Justificación Teórica**

Según la organización mundial de la salud define a la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con la necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria. La presente investigación se realiza con el propósito de aportar información sobre la correlación que existe entre calidad de estructura y satisfacción del usuario determinando si el cambio o fluctuación de una variable repercute en la otra, además mediante la aplicación del instrumento la satisfacción del usuario de esta forma cumplir con las expectativas o necesidades de los usuarios del servicio y el estado de los conocimientos acerca de la temática abordada, del mismo modo servirá de guía para investigaciones posteriores debido a que no hemos encontrado investigaciones previas en nuestra localidad.

- **Justificación Práctica.**

La presente investigación es importante porque existe la necesidad de investigar sobre la calidad técnica de la estructura y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de diálisis del Red Asistencial ESSALUD La Libertad, para poder generar recomendaciones de mejora para el servicio en mención.

- **Justificación Metodológica.**

Esta investigación nos permitirá conocer si existe relación entre la calidad de la estructura y la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial de ESSALUD de La Libertad, en el caso de calidad de la estructura en sus tres dimensiones: técnico científico, interpersonal y confort; en relación a Satisfacción al usuario en sus dimensiones según MINSA con la encuesta Servqual: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Dicho estudio nos permitirá conocer con que ojos nos ven los pacientes y si están satisfechos con el servicio brindado por la unidad de diálisis para así generar mejoras en un futuro.

- **Justificación Social**

La insuficiencia renal con necesidad de tratamiento de diálisis es un problema de salud que cada vez cobra mayor importancia no solo por la mayor prevalencia de diabetes e hipertensión, sino por el alto costo que este tratamiento significa. (Durán-Arenas et al., 2011) En nuestro medio no se ha desarrollado un trabajo de evaluación sobre la calidad de atención en el aspecto de estructura y la calidad sentida por el paciente, por lo que hemos planteado el desarrollo del presente estudio.

## **1.6. Hipótesis**

Existe relación significativa entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente fiabilidad, de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.
- Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente capacidad de respuesta de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.
- Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente seguridad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.
- Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la empatía de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.
- Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la tangibilidad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.

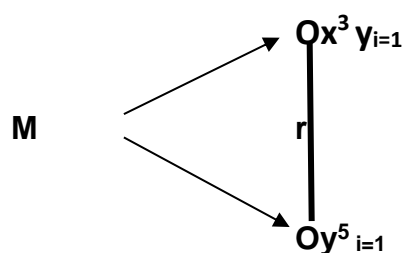
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Estudio

Descriptivo correlacional, no experimental (Hernández, 2012) de corte transversal. Este tipo de estudio **permitió** describir si existe **relaciones y** correlación entre la calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de **la Red Asistencial La Libertad ESSALUD 2017**. Se cuantificó la frecuencia y se estableció valoración estadística a las relaciones y correlaciones. El objeto fue describir cómo son y cómo se manifiestan estas relaciones y correlaciones dentro del problema en estudio. En este proceso no se manipularon las variables, solo se determinaron fenómenos o hechos que ya pasaron (Hernández, 2012).

### 2.2. Diseño de la Investigación

Diseño descriptivo correlacional de carácter transversal. (Hernández, 2012)



#### **Dónde:**

M: Representa la muestra considerada para el estudio

X: Representa la variable: Calidad de la atención según su la dimensión estructura

Y: Representa la variable: Satisfacción del usuario

Z: Representa la variable: calidad de la estructura.

Oy<sup>5</sup>: Representa a la observación y medición general de la variable Satisfacción de usuario (Una sola medición de la variable i=1)

O: Representa las observaciones a efectuar a las variables

Ox<sup>3</sup>: Representa a la observación y medición por cada indicador de la calidad de la atención según su la dimensión estructura: componente técnico, componente de relaciones interpersonales y componente del confort.

r: Representa la relación y correlación que existe entre las variables del estudio.

## 2.3. Variables

### 2.3.1. Identificación de Variables

**Variable I:** Calidad de la estructura.

**Variable II:** Satisfacción del usuario.

## 2.4. Operacionalización de Variables

**Tabla 1**

### *Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Calidad de la estructura	“La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (Donabedian, 1980).	Valorización administrada a la estructura de la atención como componente de los sistemas de salud. Esta valorización es cuantificable a través de la diferencia entre percepción y expectativas relativas a la estructura de la atención de salud (Donabedian, 2005)	Componente técnico-científico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo</li> <li>Información recibida</li> <li>Fiabilidad</li> <li>Accesibilidad</li> <li>Seguridad</li> </ul>	Intervalo/Rangos  Mala (11-26) Regular (27-42) Buena (43-55)
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empatía</li> <li>Respeto</li> <li>Confianza</li> </ul>	Intervalo/Rangos  Mala (10-23) Regular (24-37) Buena (38-50)
			Confort	Confort <ul style="list-style-type: none"> <li>Aspectos tangibles</li> </ul>	Intervalo/Rangos  Mala (9-21) Regular (22-33) Buena (34-45)
Satisfacción del usuario	Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSA, 2012)	Percepción del usuario sobre la atención recibida en los servicios de salud. Resultados encuesta Servqual (MINSA, 2012)	Percepción del usuario sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiabilidad</li> <li>-Capacidad de respuesta.</li> <li>-Seguridad</li> <li>-Empatía</li> <li>-Aspectos tangibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fiabilidad (P:01-05)</li> <li>Capacidad de respuesta (P06-09)</li> <li>Seguridad (P10-13)</li> <li>Empatía( p:14-18)</li> <li>Aspectos tangibles(P: 19-22)</li> </ul>	Intervalo/Rango -Por mejorar >60% -En proceso:40-60% -Aceptable: <40%

## 2.5. Población, muestra y muestreo

## Población

La población constituye el conjunto de elementos que conforman la totalidad o el universo de individuos involucrados en una problemática específica sometida a estudio. Según lo sostenido por Tamayo (2006), la población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (pág. 56). La población promedio mensual, 116 usuarios de ambos sexos del Programa de Diálisis de la Red Asistencial La Libertad EsSalud.

## Muestra

Lo constituyeron 116 usuarios del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad de ambos sexos de 18 a más años, que acude al servicio de diálisis del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo, 2017. (Se practicó un muestro probabilístico aleatorio simple en población conocida).

$$n = \frac{N Z_{\alpha}^2 p q}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 p q}$$

E = Error esperado: 0.05 (5%)

p = Confianza (Proporción de éxito): 95%

Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%

N = Población: 116 pacientes (Antecedente García 2016)

$$n' = \frac{116(3.8416) * 0.95(1-0.95)}{(116-1)(0.0025) + (3.8416) * 0.95(1-0.95)}$$

$$n' = \frac{460.992 * 0.0475}{0.2975 + 0.182476}$$

$$n' = 84$$

Para fines de mejora de la investigación se creyó conveniente trabajar con una muestra mayor de lo resultante de la aplicación de la formula, por tal motivo se trabajo con el total de la poblacion.

### **Criterios de selección**

#### **2.5.1 Criterios de inclusión:**

- Usuarios de del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD atendidos 2017 que se hayan atendido en el Hospital Victor Lazarte Echegaray.
- Usuarios que decidan participar voluntariamente en la investigación.
- Usuarios de más de un año del servicio asistencial.

#### **2.5.2 Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no decidan participar voluntariamente en la investigación
- No usuarios del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD atendidos 2017.

#### **2.5.3 Unidad de Análisis**

Pacientes atendidos en la unidad de hemodiálisis en la Red Asistencial La Libertad – EsSalud durante el año 2017

### **2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.6.1. Técnica de recolección de datos**

Encuesta estructurada con abordaje de persona a persona.

#### **2.6.2. Instrumento**

El Ministerio de Salud, con la finalidad de medir la satisfacción de los pacientes que son atendidos en los establecimientos de salud pública, modifíco el cuestionario SERVQUAL adaptándolo para su aplicación, tanto para su uso en establecimientos públicos y privados. Usando esta metodología se define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos,



utilizando una escala numérica del 1 al 7, Considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación; el análisis de los datos obtenidos se realiza mediante un programa Excel. (MINSA, 2011).

Escala de Donadebian (2006) sobre calidad de atención técnica, este autor trabajo la calidad sobre tres dimensiones: estructura, proceso y resultado, en el caso de este estudio se trabajó con Estructura utilizando una escala numérica del 1 al 5, el cual tiene tres componentes: Técnico, Relaciones interpersonales y percepción. En relación al componente Técnico se valuara tiempo, información recibida y fiabilidad con un intervalo de mala:11-26, regular: 27-42, mala: 10-23; en cuanto a relaciones interpersonales se evaluara respeto y empatía con un intervalo de mala:9-21, regular: 22-33, buena:34-45; en relación a Confort se evaluara aspectos tangibles con un intervalomala:9-21, regular:22-33, buena:34-45.( Donadebian, 2005).

#### **2.6.2. Procedimiento**

Teniendo aprobado el Proyecto de investigación, se procedió a través de una solicitud dirigida al director de Red Asistencial La libertad ESSALUD solicitar autorización para aplicación del instrumento en el servicio de Hemodiálisis.

Una vez obtenido el permiso se abordó a los usuarios de Hemodiálisis, teniendo en cuenta los criterios de inclusión, se les explico el propósito de la investigación, se les explico también la forma de llenado de los instrumentos y se procedió a su llenado en un tiempo no mayor de 20 minutos por usuario.

#### **2.6.4 Validación y confiabilidad del instrumento.**

La validación y confiabilidad de la escala multidimensional sobre la calidad y satisfacción del usuario fue validada por Aguillar (2017) y adecuada por los autores para el presente estudio; la escala multidimensional para evaluar satisfacción del usuario brindado en el sector salud es la encuesta SERVQUAL la cual fue diseñada por Parasuraman (1988), validada y adaptada por el MINSA (2011), adecuada por los autores para el presente trabajo.

Tabla 2: Ficha Técnica de validación y confiabilidad de la Encuesta Calidad de la estructura del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. ESSALUD, 2017.

Título:	Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad. ESSALUD, 2017.
---------	---

Autor:	Br. Calla Herrera Maura Nely Br. Paredes Silva Jhony
Asesora	Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Fecha	2017
Contexto y población:	En lo que corresponde a esta investigación la muestra piloto estará constituida por 20 usuarios del Programa de Diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD.
Estructura	Esta Escala consta de 30 preguntas: en la variable Calidad de la estructura del servicio de hemodiálisis, las cuales son divididas en 3 dimensiones Dimensión 1: Técnico Científico con 11 ítems Dimensión 2: Relaciones interpersonales con 10 ítems Dimensión 3: Confort con 9 ítems
Medición	Basada en la escala sobre calidad de atención (Likert), Totalmente de acuerdo=5, De acuerdo= 4, Indiferente =3, En desacuerdo =2, Totalmente en desacuerdo=1.
Confiabilidad	<p>A nivel general la saturación basada en el total de elementos estandarizados (30), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,858) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,752 y 0,954 que arroja un valor F de 7,059 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.754 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>A nivel específico</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Técnico Científico con 11 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (11), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,849) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,813 y 0,874 que arroja un valor F de 4,53 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.772 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Relaciones interpersonales con 10 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (10), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,862) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,825 y 0,896 que arroja un valor F de 5,67 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.756 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Confort con 9 ítems La saturación basada en el total de elementos estandarizados (9), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,851) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,814 y 0,875 que arroja un valor F de 5,38 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.737 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p>
Conclusión	La prueba es fiable y puede aplicarse en poblaciones similares de pacientes.

Tabla 3: Ficha Técnica de validación y confiabilidad de la Escala multidimensional satisfacción del usuario (SERVQUAL) del programa de diálisis de la Red La Libertad. ESSALUD, 2017.

Título:	Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad. ESSALUD, 2017.
Autor:	Br. Calla Herrera Maura Nely Br. Paredes Silva Jhony
Asesora	Dra. Miryam Griselda Lora Loza
Fecha	2017

Contexto y población:	En lo que corresponde a esta investigación la muestra piloto estará constituida por 20 usuarios del Programa de Diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD.
Estructura	<p>Esta Escala consta de 22 preguntas: en la variable Satisfacción del usuario del Programa de Diálisis. , las cuales son divididas en 5 dimensiones</p> <p>Dimensión 1: Fiabilidad con 5 ítems</p> <p>Dimensión 2: Capacidad de respuesta con 4 ítems</p> <p>Dimensión 3: Seguridad con 4 ítems</p> <p>Dimensión 4: Empatía con 5 ítems</p> <p>Dimensión 5: Aspectos tangibles con 4 ítems</p>
Medición	Se usó una escala Likert, con Muy de acuerdo (MDA)=7, Moderadamente de acuerdo (MA)=6, Un poco de acuerdo (PA)=5, Indiferente (I)=4, Un poco desacuerdo (PD)=3, Moderadamente desacuerdo (MD)=2, Totalmente de desacuerdo (TD)=1.
Confiabilidad	<p>A nivel general la saturación basada en el total de elementos estandarizados (22), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,890) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,806 y 0,9498 que arroja un valor F de 9,074 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.883 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p>A nivel específico</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Fiabilidad con 5 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,821) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,657 y 0,920 que arroja un valor F de 5,57 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.793 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Capacidad de respuesta con 4 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,952) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,915 y 0,976 que arroja un valor F de 4,17 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.764 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Seguridad con 4 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,861) oscilando con un intervalo de confianza</p>

	<p>de 95% de confianza entre 0,728 y 0,925 que arroja un valor F de 4,18 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.764 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 4:</b> Empatía con 5 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (5), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,905) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,847 y 0,948 que arroja un valor F de 5,49 y una significancia 0,000; es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.861 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p> <p><b>Dimensión 5:</b> Aspectos tangibles con 4 ítems</p> <p>La saturación basada en el total de elementos estandarizados (4), muestra un coeficiente Alfa de Cronbach's muy alto (0,932) oscilando con un intervalo de confianza de 95% de confianza entre 0,857 y 0,976 que arroja un valor F de 5,19 y una significancia 0,000es decir la prueba es confiable.</p> <p>Validez de constructo, para lo cual se obtuvo KMO: 0.734 &gt; 0.5 por ser mayor es válido; el valor obtenido en la prueba de esfericidad de Bartlett en su grado de significancia: 0.00 &lt; 0.05 al ser menor, es válido.</p>
Conclusión	La prueba es fiable y puede aplicarse en poblaciones similares de pacientes.

## 2.7. Métodos de Análisis de Datos

- Se establecieron categorías para cada indicador de las variables en estudio. Consistió en colocar códigos numéricos mutuamente excluyentes en cada categoría sin que estas se superpongan.
- Los datos fueron ingresados en la hoja "Excel", estableciendo las categorías de estudio y se procedió a la evaluación con el programa estadístico SPSS /PC+V22.0
- Se realizara análisis inferencia, el cual inicio con el análisis de la prueba de normalidad en cada variable de estudio Calidad de la atención según estructura y Satisfacción con la atención recibida, dichos resultados de nivel de significancia ( $p < 0.05$ ), demuestra la necesidad de poder establecer el análisis de la correlación entre las variables y su

dimensiones mediante la fórmula estadística del coeficiente de correlación de Spearman, para los datos ya que una variable no presenta distribución normal (anexo11).

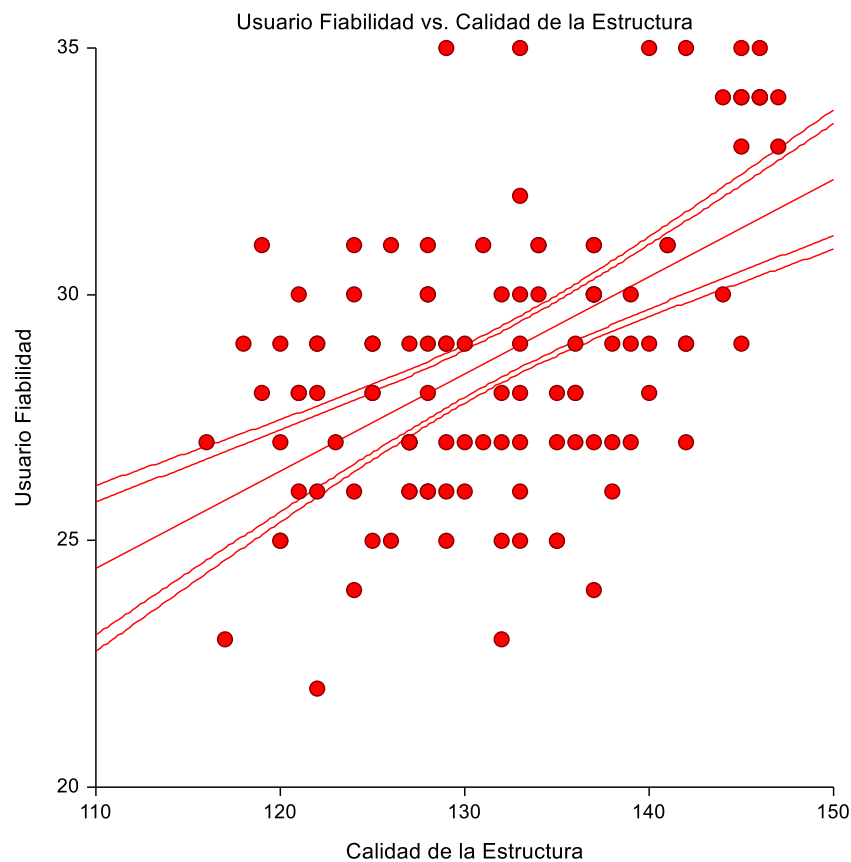
## **2.8. Aspectos éticos**

Cumpliendo los principios básicos de la Declaración de Helsinki, el presente trabajo de investigación contemplo los principios éticos del Reporte Belmont de respeto a las personas, que trato de la protección a la autonomía de las personas, y de beneficencia, en la que se intenta acrecentar los beneficios y disminuir los daños posibles de una intervención. Todos los datos recolectados serán estrictamente confidenciales y anónimos, y sólo el personal investigador tendrá acceso a ellos.

Además, de acuerdo a lo señalado por el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) (Ginebra; 2002); en la Pauta 4 y 5 se señala que el investigador proporcionara información a la persona de estudio sea en forma verbal o por cualquier otro medio, para que entienda y pueda brindar su consentimiento para su participación en forma voluntaria siendo libre de negarse a participar o de retirarse de la investigación en el momento en que lo considere, sin ser tributario de alguna sanción, ni pérdida de algún beneficio. Señalar, además, claramente los riesgos a los que se puede someter y cuáles son las seguridades que se brindan a los participantes.

Estableciendo adicionalmente que la investigación se llevará a cabo cuando se cuente con la autorización de La Red La Libertad ESSALUD y el Consentimiento Informado de cada uno de los participantes.

### III. RESULTADOS



*Figura 1. Relación entre la Calidad de la estructura con la fiabilidad de la atención, en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.*

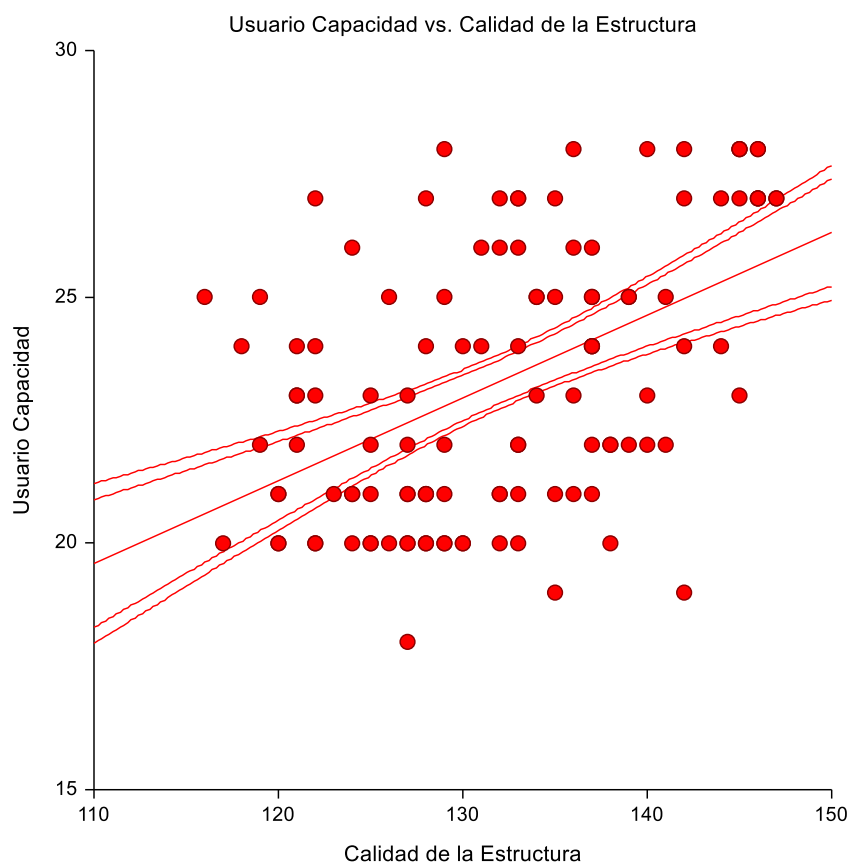
**Tabla 4**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la fiabilidad de la atención, en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.*

<b>Coeficiente de correlación – Rho</b>		<b>Coeficiente de determinación – R<sup>2</sup></b>		<b>R<sup>2</sup> ajustado</b>	
0.466		0.217		0.211	
Alternative Hypotesis	Spearman Correlation	Count	Df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.466	116	114	0.0000	Yes

Las variable Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad presentan una correlación positiva, con una valor de 0.466 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de

( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.217, esto quiere decir que el 22% de la variable satisfacción en su dimensión fiabilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.



*Figura 2. Relación entre la Calidad de la estructura con la capacidad de respuesta de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.*

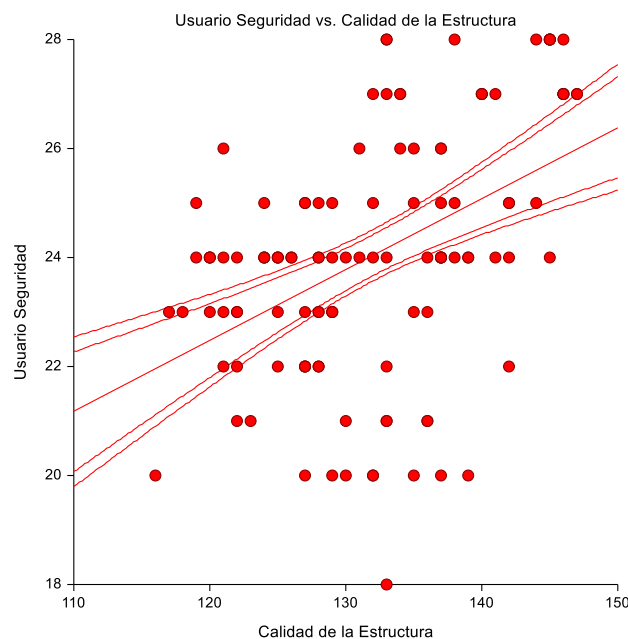
**Tabla 5**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la capacidad de respuesta de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.*

<b>Coeficiente de correlación – Rho</b>	<b>Coeficiente de determinación – R<sup>2</sup></b>	<b>R<sup>2</sup> ajustado</b>
0.475	0.226	0.219

<b>Alternative Hypothesis</b>	<b>Spearman Correlation</b>	<b>Count</b>	<b>df</b>	<b>P-Value</b>	<b>Reject H0 at <math>\alpha = 0.05</math>?</b>
$\rho \neq 0$	0.475	116	114	0.0000	Yes

Las variables Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta presentan una correlación positiva, con un valor de 0.475 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.226, esto quiere decir que el 23% de la variable satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta se puede predecir por la variable calidad de la estructura.



**Figura 3.** Relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción sobre la seguridad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.

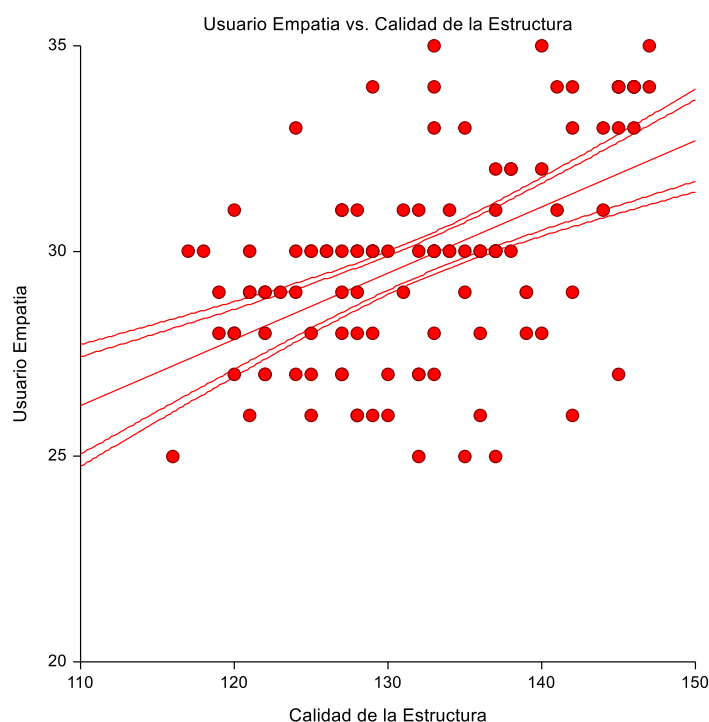
**Tabla 6**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción sobre la seguridad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.*

Coeficiente de correlación – Rho		Coeficiente de determinación – $R^2$		$R^2$ ajustado	
0.461		0.213		0.206	
Alternative Hypotesis	Spearman Correlation	Count	df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$p \neq 0$	0.461	116	114	0.0000	Yes



Las variables Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión seguridad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.461 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.213, esto quiere decir que el 21% de la variable satisfacción en su dimensión seguridad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.



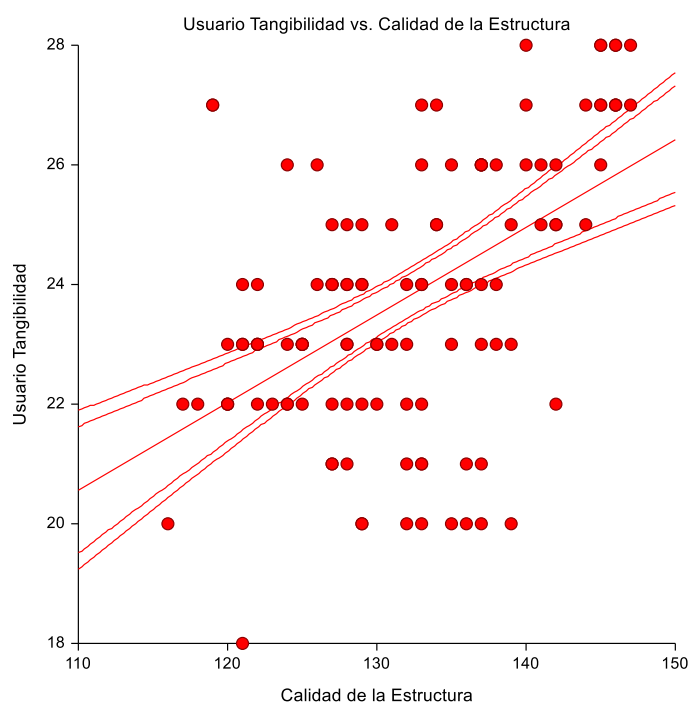
**Figura 4.** Relación entre la Calidad de la estructura con la empatía de la atención al usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD

**Tabla 7**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la empatía de la atención al usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD*

<i>Coefficiente de correlación – Rho</i>		<i>Coefficiente de determinación – R<sup>2</sup></i>		<i>R<sup>2</sup> ajustado</i>	
0.476		0.227		0.221	
Alternative Hypothesis	Spearman Correlation	Count	df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.476	116	114	0.0000	Yes

Las variables Calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión empatía presentan una correlación positiva, con un valor de 0.476 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.227, esto quiere decir que el 23% de la variable satisfacción en su dimensión empatía se puede predecir por la variable calidad de la estructura.



**Figura 5.** Relación entre la Calidad de la estructura con la tangibilidad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD

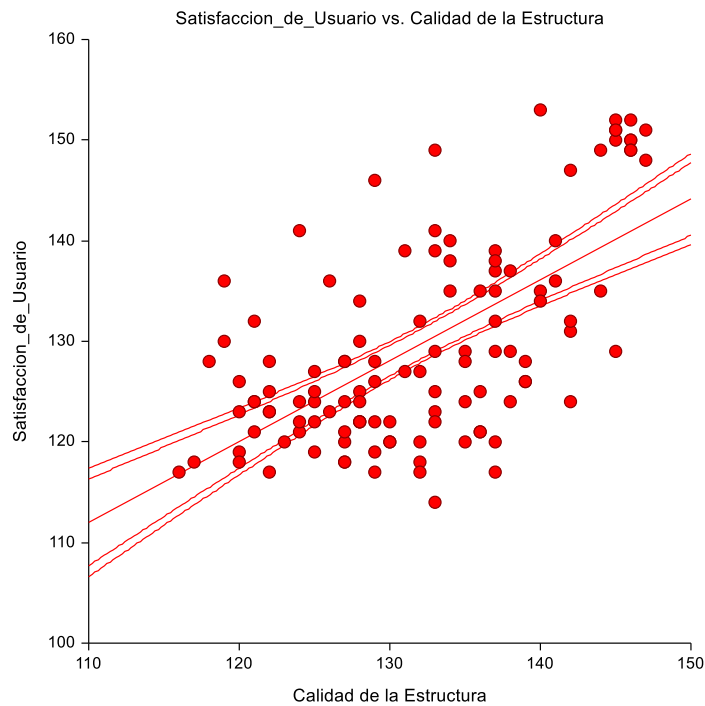
**Tabla 8**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la tangibilidad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD*

<b>Coeficiente de correlación –</b>		<b>Coeficiente de determinación –</b>		<b><math>R^2</math> ajustado</b>	
<b><math>R</math></b>		<b><math>R^2</math></b>			
0.491		0.241		0.235	
Alternative Hypotesis	Pearson Correlation	Count	df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.491	116	114	0.0000	Yes

Las variables Calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.491 lo cual indica una correlación

de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.241, esto quiere decir que el 24% de la variable satisfacción en su dimensión tangibilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.



*Figura 6. Resumen del modelo, relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario.*

**Tabla 9**

*Relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario.*

<i>Coefficiente de correlación – Rho</i>		<i>Coefficiente de determinación – R^2</i>		<i>R^2 ajustado</i>	
0.563		0.317		0.311	
Alternative Hypotesis	Spearman Correlation	Count	df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.563	116	114	0.0000	Yes

Las variables Calidad con la satisfacción del usuario presentan una correlación positiva, con un valor de 0.563 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.317, esto quiere decir que el 32% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El estudio partió de aceptar el hecho que la calidad de la atención, según su estructura de acuerdo a lo señalado por Donadebian y la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red asistencial La Libertad, es uno de los problemas que no han sido valorados, teniendo en cuenta lo que significa este tipo de terapia como alternativa única de vida es que es necesario valorar y medir la atención que se brinda a este grupo de pacientes,

La figura 1, evaluó la relación entre calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión fiabilidad obteniendo un resultado de 0.466 el cual indica que existe una relación moderada directa, así mismo indicamos que el coeficiente de determinación se obtuvo un valor de 0.217 (22 % en porcentaje) y un  $p < 0.05$ , esto nos indicaría que el 22% de la variable satisfacción en su dimensión de fiabilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura. Al respecto comentar que no se han encontrado estudios en donde se correlacione ambas variables, sin embargo tomando en cuenta que según Parasuraman la fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, podemos decir que el usuario de la unidad de diálisis de la Red asistencial la libertad busca que la atención brindada sea cuidadosa y fiable; teniendo en cuenta que si la fiabilidad cambia la satisfacción del usuario puede fluctuar.

En la figura 2, se evaluó la correlación entre calidad de la estructura con la dimensión de capacidad de respuesta encontrando un coeficiente de Spearman de 0.475 lo que nos indicaría una correlación moderada y un  $p < 0.05$ ; al respecto mencionar que no se han encontrado estudios que correlacionen ambas variables, sin embargo es Parasuraman y Zeithaml quienes definen a capacidad de respuesta como la disposición para ayudar

a los clientes y presentarles un servicio rápido, se deduce ante este resultado que el usuario de diálisis de la red asistencial la libertad busca que al recibir atención por parte del personal de salud haya disposición por parte de este y el servicio sea brindado de forma rápida sin demora.

En la figura 3, se evaluó la relación existente entre la variable calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión de seguridad obteniendo un resultado de 0.461 esto nos indicaría que existe una relación moderada, así mismo se hace referencia al coeficiente de determinación el cual nos indica que el 21% de la variable satisfacción en su dimensión seguridad se puede predecir por la variable calidad de la estructura. No se han reportado estudios en donde se comparen ambas variables sin embargo, el resultado obtenido nos hace referencia a que todo usuario se sentiría seguro si al ser atendidos se les da la seguridad que con los equipos médicos con los cuales serán atendidos se encuentren en óptimas condiciones para poder brindar un servicio.

En la figura 4, se evaluó entre las variables Calidad de la atención con la satisfacción en su dimensión empatía obteniéndose un resultado de 0.476 indicándonos que existe una relación moderada directa. No se han encontrado estudios al respecto, sin embargo al encontrar una correlación entre ambas variables nos indicaría que la empatía es una dimensión elemental para la atención en salud.

En la figura 5, se evaluó las variables calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión tangibilidad encontrándose un resultado de 0.491 lo cual nos indicaría que existe una relación moderada directa entre ambas variables. No se han reportado estudios en donde se correlacionen ambas variables, sin embargo al encontrar relación entre ambas variables nos indicaría que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación son importantes para la satisfacción del usuario.

En la figura 6, se evaluó la correlación de las variables calidad de la estructura con la satisfacción del usuario obteniendo un resultado de Correlación de Spearman 0.563 indicándonos que existiría una correlación

alta directa entre ambas variables. No se han reportado estudios de correlación de ambas variables sin embargo, cabe mencionar cuán importante es la calidad del contacto del personal de salud, los equipos biomédicos y la atención brindada y cuanto influyen estos desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. En algunos trabajos como el de Borre 2013, al aplicar un cuestionario similar en la zona de Colombia, reporta que cerca del 50% de los encuestados manifiestan su conformidad, al contrario nosotros todavía estamos distantes de ese nivel de satisfacción pues, solo llegamos al 32%, esto podría significar que las expectativas de nuestra población son mucho mas altas en comparación o hay otros factores que estan influyendo en esta resultado. Si bien, no se valoro el tiempo de espera, el turno de diálisis (mañana, tarde y noche) como señala Perez Dominguez 2012, son factores que pueden influir en el resultado de satisfacción de los pacientes. Además es difícil las comparaciones, como señala Prieto et al 2011, en España, de acuerdo a la perspectiva de los pacientes, la incomodidad principalmente era por la no organización adecuada del transporte y la atención de los cuidadores informales, situación a priori muy diferente de nuestra realidad.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se evidencia que una correlación positiva entre la calidad de la estructura y satisfacción del usuario, con un valor de 0.56 y un  $p < 0.05$ .
2. Existe una correlación entre la calidad de la estructura y satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad de forma moderada con un valor de 0.46 y un  $p < 0.05$ .
3. Se encontró una correlación moderada de 0.47 entre calidad de la estructura y satisfacción del usuario en su componente capacidad de respuesta, con un  $p < 0.05$ .
4. Se evidencio correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su dimensión seguridad encontrando un coeficiente de Spearman de 0.46,  $p < 0.05$ .
5. Existe correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su componente empatía con un coeficiente de Spearman de 0.476 con un  $p < 0.05$ .
6. Existe correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su componente tangibilidad con un valor de 0.491 y un  $p < 0.05$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al no haber encontrado investigaciones en donde se correlacionen las variables del presente estudio, se debe incentivar la investigación sobre el tema, ya que la calidad de la atención es un elemento esencial en la atención de la salud.
2. Los hallazgos encontrados nos señalan una relación directa entre la calidad de la estructura con la satisfacción del usuario, por lo que se recomienda mejorar la competencia profesional del personal de salud.
3. Se sugiere realizar estudios en el cual se mida la satisfacción del usuario, el cual incluya a los diferentes centros de diálisis de la red asistencial la libertad; considerando además los diferentes factores que pueden influir en la satisfacción sentida del usuario.



## VII. BIBLIOGRAFIA

- Anguera Guinovart, E., & Martínez Bateman, F. (2011). Estudio multicéntrico sobre la calidad asistencial percibida por los pacientes en programa de hemodiálisis de Tarragona. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 14(3), 172-180.
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Heidari Jamebozorgi, M., Salesi, M., & Ravangard, R. (2014). Measuring the Quality of Provided Services for Patients With Chronic Kidney Disease. *Nephro-urology Monthly*, 6(5). <https://doi.org/10.5812/numonthly.21810>
- Borre Ortiz, Y. (2013). *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado a partir de <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/>
- Coronado-Zarco, R., Cruz-Medina, E., Salvador, I., Hernandez, M., & Arellano, A. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación*, 25(1), 26-33.
- Donabedian, A. (1991). Una aproximación a a monitorización de la calidad asistencial (segunda parte). *Control de la calidad asistencial*, 6(2), 31-39.
- Durán-Arenas, L., Ávila-Palomares, P. D., Zendejas-Villanueva, R., Vargas-Ruiz, M. M., Tirado-Gómez, L. L., & López-Cervantes, M. (2011). Costos directos de la hemodiálisis en unidades públicas y privadas. *Salud Pública de México*, 53, 516-524.
- Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179–183.
- Franco, G. (1962). Las leyes de Hammurabi. *Revista deficiencias sociales*, 331–356.
- García, R. E. (2001). El concepto de calidad y su aplicación en Medicina. *Revista médica de Chile*, 129(7), 825-826. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872001000700020>

García, R., Fernández, J., González, I., Fernández Merayo, C., Fernández Pérez, M., & Díaz Corte, C. (2016). Satisfacción del paciente en diálisis (Hemodiálisis y Diálisis Peritoneal): aspectos a mejorar. (Spanish). *Dialysis patient satisfaction (Hemodialysis and Peritoneal Dialysis): issues to improve. (English)*, 19(3), 248-254. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842016000300007>

Heredia Chocce, J. (2016). *Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida en el centro de Salud San Fernando Ate Vitarte - Lima Enero -Mayo 2016*. Sergio Bernales, Lima.

International Organization for Standardization. (1994). Normas ISO 9000.

Jiménez, J. J. (2000). *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos*. Ediciones Díaz de Santos.

Meca, H., Encarnación, M., Ochando García, A., Mora Canales, J., Lorenzo Martínez, S., & López Revuelta, K. (2005). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(2), 90-96.

MINSA (2012)"Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo".

Peattie, S., & World Health Organization (Eds.). (2009). *Quality assessment guidebook: a guide to assessing health services for adolescent clients*. Geneva: World Health Organization.

Pérez Domínguez, T., Rodríguez Pérez, A., Suárez Álamo, J., Rodríguez Castellano, L., Bello, G., Ángel, M., ... Carlos, J. (2012). Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis: ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? *Enfermería Nefrológica*, 15(2), 101-107. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842012000200004>

Prieto, M. A., Escudero, M. J., Suess, A., March, J. C., Ruiz, A., & Danet, A. (2011). Análisis de calidad percibida y expectativas de pacientes en el proceso asistencial de diálisis. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 34(1), 21-31.

Rodriguez, A. (2015). Percepción del paciente ambulatorio en terapia de hemodialisis sobre el cuidado humanizado de la enfermera en una

institución de salud 2014. *Repositorio de Tesis - UNMSM*. Recuperado a partir de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4161>

Rodríguez González, D., & Sanjuán Hernández, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Enfermería Nefrológica*, 16(2), 75-82. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842013000200002>

Rubio Cebrian, S. (1995). *Glosario de economía de la salud: y disciplinas afines*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Suarina, C. (2002). Medida de la calidad: Adaptación de la escala Serqual al ámbito financiero. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXI(13), 803-831.

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35). Recuperado a partir de <http://www.redalyc.org/html/880/88043199005/>

# ANEXOS

## ANEXO 1

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Validado por Aguilar (2017), adaptado por Calla, Paredes y Lora (2017)

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.

#### I. INSTRUCCIONES

- Marcar con un aspa (X) solo una respuesta que considere correcta
- Si tiene alguna duda preguntar a la persona encargada del cuestionario

#### II. DATOS RELACIONADOS A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

- Basada en la escala sobre calidad de atención (Likert)

Totalmente de acuerdo	=	5
De acuerdo	=	4
Indiferente	=	3
En desacuerdo	=	2
Totalmente en desacuerdo	=	1

Ítems	Criterio				
	1	2	3	4	5
<b>Técnico –Científico</b>					
1. Tiempo de espera para ingresar al servicio fue largo					
2. Tiempo que demoro la atención en el servicio fue el esperado					
3. Paciencia e interés por parte del profesional en salud					
4. Percepción en el tiempo que le dedicaron los profesionales en salud					
5. El profesional en salud le explicó adecuadamente antes de realizarle algún procedimiento.					
6. Al ingresar recibió indicaciones del profesional en salud sobre los ambientes y normas de la Institución					
7. El profesional en salud le informa sobre cómo prevenir complicaciones					
8. Al realizarle algún procedimiento el profesional en salud cuenta con todo el equipo necesario					
9. Cree que el profesional en salud es dinámica a la hora de realizar sus cuidados					
10. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a la higiene-comodidad					

11. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a seguridad.					
<b>Interpersonal</b>					
12. Recibimiento del personal al llegar al servicio fue bueno					
13. Saludo por parte del profesional en salud al momento de la visita fue el adecuado.					
14. El profesional en salud realiza una introducción antes de dar la charla.					
15. El profesional en salud le habla en tono de voz alta para atenderlo					
16. El profesional en salud respeta su opinión cuando usted hace alguna observación					
17. Percepción acerca del trato e interés por parte del profesional en salud					
18. El profesional en salud se preocupan cuando lo ven decaído					
19. El profesional en salud tiene paciencia cuando lo atiende					
20. El profesional en salud lo escucha cuando usted tiene alguna queja					
21. El profesional en salud inspira confianza al atenderlo.					
<b>Confort</b>					
22. Percepción sobre la higiene del uniforme del personal					
23. Percepción sobre La libertad que le brindaba el servicio fue idóneo					
24. Percepción sobre el lugar del servicio de nefrología es bueno					
25. Percepción sobre La comodidad que le brindaba el servicio es excelente					
26. Percepción sobre La limpieza de los servicios higiénicos del servicio del servicio de nefrología es buena					
27. Percepción sobre la calidad de la ventilación en el servicio de nefrología.					
28. El personal le informó sobre cómo mantener el orden en el ambiente					
29. El ambiente cuenta con la iluminación necesaria para su atención					
30. El personal en salud se preocupa que el mobiliario (cama y velador).					

## ANEXO 2

### Medición y Categorización de Calidad de la Estructura

<b>C1.-TECNICO-CIENTIFICO</b>	<b>MD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>
1. Tiempo de espera para ingresar al servicio fue largo	1	2	3	4	5
2. Tiempo que demoro la atención en el servicio fue el esperado	1	2	3	4	5
3. Paciencia e interés por parte del profesional en salud	1	2	3	4	5
4. Percepción en el tiempo que le dedicaron los profesionales en salud	1	2	3	4	5
5. El profesional en salud le explicó adecuadamente antes de realizarle algún procedimiento.	1	2	3	4	5
6. Al ingresar recibió indicaciones del profesional en salud sobre los ambientes y normas de la Institución	1	2	3	4	5
7. El profesional en salud le informa sobre cómo prevenir complicaciones	1	2	3	4	5
8. Al realizarle algún procedimiento el profesional en salud cuenta con todo el equipo necesario	1	2	3	4	5
9. Cree que el profesional en salud es dinámica a la hora de realizar sus cuidados	1	2	3	4	5
10. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a la higiene-comodidad	1	2	3	4	5
11. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a seguridad.	1	2	3	4	5
<b>C2.-INTERPERSONAL</b>					
12. Recibimiento del personal al llegar al servicio fue bueno	1	2	3	4	5
13. Saludo por parte del profesional en salud al momento de la visita fue el adecuado.	1	2	3	4	5
14. El profesional en salud realiza una introducción antes de dar la charla.	1	2	3	4	5
15. El profesional en salud le habla en tono de voz alta para atenderlo	1	2	3	4	5
16. El profesional en salud respeta su opinión cuando usted hace alguna observación	1	2	3	4	5
17. Percepción acerca del trato e interés por parte del profesional en salud	1	2	3	4	5
18. El profesional en salud se preocupan cuando lo ven decaído	1	2	3	4	5
19. El profesional en salud tiene paciencia cuando lo atiende	1	2	3	4	5
20. El profesional en salud lo escucha cuando usted tiene alguna queja	1	2	3	4	5
21. El profesional en salud inspira confianza al atenderlo.	1	2	3	4	5
<b>C3.-CONFORT</b>					
22. Percepción sobre la higiene del uniforme del personal	1	2	3	4	5
23. Percepción sobre La libertad que le brindaba el servicio fue idóneo	1	2	3	4	5
24. Percepción sobre el lugar del servicio de nefrología es bueno	1	2	3	4	5
25. Percepción sobre La comodidad que le brindaba el servicio es excelente	1	2	3	4	5
26. Percepción sobre La limpieza de los servicios higiénicos del servicio del servicio de nefrología es buena	1	2	3	4	5
27. Percepción sobre la calidad de la ventilación en el servicio de nefrología.	1	2	3	4	5
28. El personal le informó sobre cómo mantener el orden en el ambiente	1	2	3	4	5
29. El ambiente cuenta con la iluminación necesaria para su atención	1	2	3	4	5
30. El personal en salud se preocupa que el mobiliario (cama y velador).	1	2	3	4	5

### ANEXO 3

#### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.

#### CALIFICATIVO DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CONSIDERANDO

Indicadores de la Escala	Ítem sentido Positivo	Ítem sentido Negativo*
Totalmente de acuerdo (TA)	5	1
De acuerdo ( A )	4	2
Indiferente ( I )	3	3
En desacuerdo ( D )	2	4
Totalmente de desacuerdo (TD)	1	5

#### Medición de la calidad de la atención y sus dimensiones:

Categoría a nivel general	Valoración
Mala	57 – 95
Regular	19 – 56
Buena	
Categoría: Componente Técnico (11 ítems)	Valoración
Mala	11- 26
Regular	27- 42
Buena	43- 55
Categoría: Relaciones interpersonales (10 ítems)	Valoración
Mala	10- 23
Regular	24- 37
Buena	38- 50
Categoría: Componente Confort (9 ítems)	Valoración
Mala	9- 21
Regular	22- 33
Buena	34- 45

#### Medición de la satisfacción del usuario

Categoría	Valoración
Satisfecho	57 – 95
Insatisfecho	19 – 56



**ANEXO 4**  
**VALIDACION PSICOMETRICA DE CALIDAD DE LA ESTRUCTURA**  
(autor original).

<b>Estadísticos de los elementos</b>			
ESTADISTICAS DE ELEMENTOS A NIVEL GENERAL	Media	Desviación típica	N
<b>C1. TECNICO – CIENTIFICO</b>			
1. Tiempo de espera para ingresar al servicio fue largo	3.5	1.732	20
2. Tiempo que demoro la atención en el servicio fue el esperado	3.85	1.309	20
3. Paciencia e interés por parte del profesional en salud	4.9	0.308	20
4. Percepción en el tiempo que le dedicaron los profesionales en salud	4.9	0.308	20
5. El profesional en salud le explicó adecuadamente antes de realizarle algún procedimiento.	4.9	0.308	20
6. Al ingresar recibió indicaciones del profesional en salud sobre los ambientes y normas de la Institución	4.25	0.851	20
7. El profesional en salud le informa sobre cómo prevenir complicaciones	4.7	0.470	20
8. Al realizarle algún procedimiento el profesional en salud cuenta con todo el equipo necesario	4.9	0.308	20
9. Cree que el profesional en salud es dinámica a la hora de realizar sus cuidados	4.9	0.308	20
10. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a la higiene-comodidad	4.7	0.733	20
11. El profesional en salud cumple con las necesidades en cuanto a seguridad.	4.4	0.940	20
<b>C2.-INTERPERSONAL</b>			
12. Recibimiento del personal al llegar al servicio fue bueno	4.85	0.489	20
13. Saludo por parte del profesional en salud al momento de la visita fue el adecuado.	4.7	0.470	20
14. El profesional en salud realiza una introducción antes de dar la charla.	4.45	0.510	20
15. El profesional en salud le habla en tono de voz alta para atenderlo	4.4	0.503	20
16. El profesional en salud respeta su opinión cuando usted hace alguna observación	4.1	0.852	20
17. Percepción acerca del trato e interés por parte del profesional en salud	4.9	0.308	20
18. El profesional en salud se preocupan cuando lo ven decaído	3.8	1.005	20
19. El profesional en salud tiene paciencia cuando lo atiende	4.9	0.308	20

20. El profesional en salud lo escucha cuando usted tiene alguna queja	4.6	0.754	20
21. El profesional en salud inspira confianza al atenderlo.	4.85	0.489	20
<b>C3.-CONFORT</b>			
22. Percepción sobre la higiene del uniforme del personal	4.85	0.489	20
23. Percepción sobre La libertad que le brindaba el servicio fue idóneo	4.95	0.224	20
24. Percepción sobre el lugar del servicio de nefrología es bueno	4.4	0.940	20
25. Percepción sobre La comodidad que le brindaba el servicio es excelente	4.75	0.639	20
26. Percepción sobre La limpieza de los servicios higiénicos del servicio del servicio de nefrología es buena	4.65	0.875	20
27. Percepción sobre la calidad de la ventilación en el servicio de nefrología.	3.65	1.631	20
28. El personal le informó sobre cómo mantener el orden en el ambiente	4.7	0.470	20
29. El ambiente cuenta con la iluminación necesaria para su atención	4.7	0.470	20
30. El personal en salud se preocupa que el mobiliario (cama y velador).	4.2	0.834	20

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,858	,871	30

#### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	4,543	3,500	4,950	1,450	1,414	,169	30
Varianzas de los elementos	,580	,050	3,000	2,950	60,000	,516	30
Covarianzas inter-elementos	,097	-,442	2,342	2,784	-5,298	,089	30
Correlaciones inter-elementos	,184	-,724	1,000	1,724	-1,382	,152	30

**Estadísticos total-elemento**

Elemento (items)	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	132.80	73.432	.869	.833
2	132.45	80.471	.853	.834
3	131.40	98.463	.600	.854
4	131.40	98.463	.600	.854
5	131.40	98.463	.600	.854
6	132.05	103.839	.735	.869
7	131.60	104.674	.779	.866
8	131.40	99.095	.495	.855
9	131.40	98.463	.600	.854
10	131.60	95.200	.454	.852
11	131.90	85.674	.900	.836
12	131.45	99.313	.274	.857
13	131.60	93.726	.909	.846
14	131.85	96.450	.550	.852
15	131.90	95.989	.607	.851
16	132.20	98.695	.165	.861
17	131.40	98.463	.600	.854
18	132.50	90.263	.573	.848
19	131.40	100.358	.287	.857
20	131.70	102.958	.853	.866
21	131.45	101.839	.144	.861
22	131.45	101.418	.571	.860
23	131.35	100.871	.289	.858
24	131.90	85.674	.900	.836
25	131.55	103.839	.557	.866
26	131.65	99.713	.100	.863
27	132.65	75.818	.836	.834
28	131.60	104.674	.779	.866
29	131.60	93.726	.909	.846
30	132.10	99.568	.118	.862

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
136,30	102,221	10,110	30

**Coefficiente de correlación intraclase**

	Correlación intraclase <sup>a</sup>	Intervalo de confianza 95%		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2	Sig.
Medidas individuales	,168 <sup>b</sup>	,092	,321	7,059	19	551	,000
Medidas promedio	,858 <sup>c</sup>	,752	,934	7,059	19	551	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

- a. Coeficientes de correlación intraclase de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.
- b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.
- c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

**ANEXO 05**  
**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE: CALIDAD DE LA**  
**ESTRUCTURA**

DIMENSIONES																													
Técnico - Científico.										Relaciones interpersonales										Confort									
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	2	4	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	5	5	1	5	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	1	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5
4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	3
1	2	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	5	4	3	5	5	5	3	2	4	4	5	5
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	2	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	5	5	1	5	4	4	4
1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3

## ANEXO 6

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

SERVQUAL-adaptado por MINSA (2011)

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.

Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:		<b>Programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.</b>	
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención, que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>			
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>			
1. Condición del encuestado (Marque con una X):		Usuario (   )	Acompañante (   )
2.- Edad:		3.- Sexo : Masculino: (   ) Femenino: (   )	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS:	1	
	ESSALUD:	2	
	OTRO	3	
6.- TIPO DE USUARIO	NUEVO	1	
	CONTINUADOR	2	
7.- CONSULTORIO DONDE FUE ATENDIDO:			
8.- PERSONA QUE LA ATENDIO			
MEDICO (   )		PSICOLOGO (   )	
OBSTETRA (   )		ODONTOLOGO (   )	
ENFERMERA (   )		OTRO:	

PERCEPCION									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. Utilice una escala numérica del 1 al 7.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	EF	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en programa de diálisis?							
2	EF	¿El médico le atendió en el horario programado?							
3	EF	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	EF	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
5	EF	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	ECR	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?							
7	ECR	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
8	ECR	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9	ECR	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	ES	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el proceso de diálisis?							
11	ES	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	ES	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	ES	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	EE	¿El personal del servicio de diálisis le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	EE	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	EE	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	EE	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	EE	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	EAT	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	EAT	¿El servicio de diálisis contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	EAT	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	EAT	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## ANEXO 7

### Medición y Categorización de SATISFACCION DEL USUARIO

PERCEPCION										
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.										
N°		Preguntas	TD	MD	PD	I	PA	MA	MDA	
1	EF	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en programa de diálisis?	1	2	3	4	5	6	7	
2	EF	¿El médico le atendió en el horario programado?	1	2	3	4	5	6	7	
3	EF	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	1	2	3	4	5	6	7	
4	EF	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	1	2	3	4	5	6	7	
5	EF	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	1	2	3	4	5	6	7	
6	ECR	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
7	ECR	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
8	ECR	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
9	ECR	¿La atención en farmacia fue rápida?	1	2	3	4	5	6	7	
10	ES	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el proceso de diálisis?	1	2	3	4	5	6	7	
11	ES	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	1	2	3	4	5	6	7	
12	ES	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7	
13	ES	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	1	2	3	4	5	6	7	
14	EE	¿El personal del servicio de diálisis le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3	4	5	6	7	
15	EE	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	1	2	3	4	5	6	7	
16	EE	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	1	2	3	4	5	6	7	
17	EE	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	1	2	3	4	5	6	7	
18	EE	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	1	2	3	4	5	6	7	
19	EAT	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7	
20	EAT	¿El servicio de diálisis contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	1	2	3	4	5	6	7	
21	EAT	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	1	2	3	4	5	6	7	
22	EAT	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	1	2	3	4	5	6	7	



## ANEXO 8

### UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.**

#### **CALIFICATIVO DE CADA PREGUNTA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO CONSIDERANDO**

<b>Indicadores de la Escala</b>	<b>Ítem sentido Positivo</b>	<b>Ítem sentido Negativo*</b>
Muy de acuerdo (MDA)	7	1
Moderadamente de acuerdo (MA)	6	2
Un poco de acuerdo (PA)	5	3
Indiferente (I)	4	4
Un poco desacuerdo (PD)	3	5
Moderadamente desacuerdo (MD)	2	6
Totalmente de desacuerdo (TD)	1	7

#### **Medición de la calidad de la atención y sus dimensiones:**

<b>Fiabilidad (Preguntas: 01-05)</b>	<b>Valoración</b>
Por mejorar	>60%
En proceso	40-60%
Aceptable	<40%
<b>Capacidad de Respuesta (Preguntas: 06-09)</b>	<b>Valoración</b>
Por mejorar	>60
En proceso	40-60
Aceptable	<40
<b>Seguridad (Preguntas: 10-13)</b>	<b>Valoración</b>
Por mejorar	>60%
En proceso	40-60
Aceptable	<40%
<b>Empatía: (preguntas 14-18)</b>	<b>Valoración</b>
Por mejorar	>60
En proceso	40-60
Aceptable	<40
<b>Aspectos tangibles (preguntas: 19-22)</b>	<b>Valoración</b>
Por mejorar	>60%
En proceso	40-60
Aceptable	<40

#### **Medición de la satisfacción del usuario**

<b>Categoría</b>	<b>Valoración</b>
<b>Por mejorar</b>	>60% (Rojo)
<b>En proceso</b>	40-60% (Amarillo)
<b>Aceptable</b>	<40% (verde)

**ANEXO 9**  
**VALIDACION PSICOMETRICA DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**  
**EXTERNO SERVQUAL**

Validado por MINSA (2011), adaptado por Calla, Paredes y Lora (2017)

**Estadísticos de los elementos**

	ESTADISTICAS DE ELEMENTOS A NIVEL GENERAL	Desviación		
		Media	típica	N
	<b>D1. FIABILIDAD</b>			
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en programa de diálisis?	6.05	.605	20
2	¿El médico le atendió en el horario programado?	6.10	.641	20
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?	6.65	.587	20
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?	6.05	.605	20
5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?	6.10	.641	20
	<b>D2. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			
6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión fue rápida?	6.10	.641	20
7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?	6.65	.587	20
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?	6.05	.605	20
9	¿La atención en farmacia fue rápida?	6.10	.641	20
	<b>D3. SEGURIDAD</b>			
10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el proceso de diálisis?	6.30	.657	20
11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?	6.65	.671	20
12	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	6.25	.550	20
13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?	6.20	.616	20
	<b>D4. EMPATIA</b>			
14	¿El personal del servicio de diálisis le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	6.05	.605	20
15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	6.10	.641	20
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	6.05	.605	20
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	6.10	.641	20
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?	6.30	.657	20
	<b>D5. ASPECTOS TANGIBLES</b>			
19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	6.65	.671	20
20	¿El servicio de diálisis contó con personal para informar y orientar a los pacientes?	6.25	.550	20
21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	6.65	.587	20
22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?	6.35	.587	20

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,890	,890	22

### Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	6,261	6,050	6,650	,600	1,099	,055	22
Varianzas de los elementos	,383	,303	,450	,147	1,487	,002	22
Covarianzas inter-elementos	,103	-,174	,450	,624	-2,591	,020	22
Correlaciones inter-elementos	,269	-,462	1,000	1,462	-2,166	,128	22

### Estadísticos de resumen de los elementos

Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/mínimo	Varianza	N de elementos
6,261	6,050	6,650	,600	1,099	,055	22
,383	,303	,450	,147	1,487	,002	22
,103	-,174	,450	,624	-2,591	,020	22
,269	-,462	1,000	1,462	-2,166	,128	22

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	131.7	49.168	0.748	0.878
2	131.65	48.766	0.749	0.878
3	131.1	51.884	0.432	0.887
4	131.7	49.168	0.748	0.878
5	131.65	48.766	0.749	0.878
6	131.65	48.766	0.749	0.878
7	131.1	51.884	0.432	0.887
8	131.7	49.168	0.748	0.878
9	131.65	48.766	0.749	0.878
10	131.45	52.892	0.268	0.891
11	131.1	54.726	0.071	0.897
12	131.5	52.053	0.444	0.886
13	131.55	51.945	0.401	0.887
14	131.7	49.168	0.748	0.878
15	131.65	48.766	0.749	0.878
16	131.7	49.168	0.748	0.878
17	131.65	48.766	0.749	0.878
18	131.45	52.892	0.268	0.891
19	131.1	54.726	0.071	0.897
20	131.5	52.053	0.444	0.886
21	131.1	58.726	-0.354	0.906
22	131.4	53.832	0.198	0.893

**Estadísticos de la escala**

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
137,75	55,882	7,475	22

**Coefficiente de correlación intraclase**

	Correlación intraclase <sup>a</sup>	Intervalo de confianza 95%		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2	Sig.
Medidas individuales	,268 <sup>b</sup>	,159	,457	9,074	19	399	,000
Medidas promedio	,890 <sup>c</sup>	,806	,949	9,074	19	399	,000

Modelo de efectos mixtos de dos factores en el que los efectos de las personas son aleatorios y los efectos de las medidas son fijos.

- a. Coeficientes de correlación intraclase de tipo C utilizando una definición de coherencia, la varianza inter-medidas se excluye de la varianza del denominador.
- b. El estimador es el mismo, ya esté presente o no el efecto de interacción.
- c. Esta estimación se calcula asumiendo que no está presente el efecto de interacción, ya que de otra manera no es estimable.

## ANEXO 10

### BESE DE DATOS DE VARIABLE: SATISFACCION DEL USUARIO

DIMENSIONES																				
Fiabilidad					Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos tangibles			
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6
6	5	7	6	5	5	7	6	5	5	7	6	6	6	5	6	5	5	7	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6
6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7	6
5	7	7	5	7	7	7	5	7	7	6	7	6	5	7	5	7	7	6	7	6
6	5	7	6	5	5	7	6	5	6	7	7	7	6	5	6	5	6	7	7	6
5	6	7	5	6	6	7	5	6	7	7	5	5	5	6	5	6	7	7	5	6
6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	7	6	6	6	5	6	5	6	7	6	7
5	6	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6
6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	7	6	7
6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	7	7	6	5
6	6	7	6	6	6	7	6	6	5	7	6	6	6	6	6	6	5	7	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6
6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	5	7	7	6	6	6	6	7	5	7	6
6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6	7
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

**ANEXO 11**  
**PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS**

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variables	Satisfacción de usuario	,148	116	,000	,902	116	,000
	Calidad de la estructura	,077	116	,088	,971	116	,014

La variable satisfacción del usuario, con significancia  $0.000 < 0.05$ , lo cual los datos presentan una distribución normal.

La variable calidad de la estructura, con significancia  $0.088 < 0.05$ , lo cual los datos no presentan una distribución normal.

Razón por la cual se aplicara la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman (Rho).

## **ANEXO 12**

### **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **Recursos y Presupuesto**

Recursos Humanos:

- Asesora : Dra. Miryam lora loza
- Investigadores: Br. Calla Herrera, Maura Nely Enmita  
Br. Paredes Silva, Jhony

Recursos materiales:

- Laptops “Packard Bell”
- Hojas bond
- Lápices y lapiceros
- Internet y telefonía móvil
- Fotocopias
- Impresiones
- Impresora
- Folder
- Anillados
- Empastados
- Tajador
- Borrador
- Corrector



## Presupuesto

Clasificación de gastos	Descripción	Medida	Cantidad	Precio Unit. S/.	Total (S/.)
<b>Bienes</b>					<b>202.5</b>
<b>Útiles de oficina</b>	Papel B. A4	Millar	5	24	120.00
	USB	Unidad	2	30	60.00
	Lapicero	Unidad	3	1.50	4.50
	Folder	Docena	1	0.50	6.00
	Lápices	Unidad	2	1.50	3.00
	Tajador		2	1.00	2.00
	Borrador		2	1.00	2.00
	Corrector		2	2.50	5.00
<b>Servicios</b>					<b>1035.00</b>
	Internet	Hora	5	1.00	5.00
	Transporte	Global	1	200	200.00
	Fotocopias	Unidad	600	0.10	60.00
	Impresiones	Hoja	1000	0.40	400.00
	Tiños	Hoja	50	2.00	100.00
	Telefonía	Global	1	100	100.00
	Movil				
	Anillado	Unidad	2	10.00	20.00
	Empastado	Unidad	3	50.00	150.00
<b>Total</b>					<b>1237.50</b>

**Financiamiento:** Autofinanciado

**ANEXO 13**  
**CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN**

Nº		2017																				
		JUN	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOV			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1			
1	Planteamiento del problema, objetivos y justificación																					
2	Construcción del marco teórico																					
3	Formulación de hipótesis y marco metodológico																					
4	Elaboración y prueba de instrumentos																					
5	Presentación del primer avance																					
	Reuniones de asesoría personalizada																					
6	Designación del jurado																					
7	Presentación del proyecto de investigación para su revisión y aprobación																					
8	Presentación del proyecto de investigación con observaciones levantadas																					
9	Sustentación del proyecto de investigación																					
10	Recolección de datos																					
11	Procesamiento de los datos.																					
12	Análisis de resultados y contrastación de hipótesis																					
13	Formulación de conclusiones y recomendaciones																					
14	Redacción del informe																					
15	Presentación del informe de tesis																					

**ANEXO 14**  
**HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento se hace constar que acepto formar parte del trabajo de investigación **Calidad técnica de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD, 2017.**

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que ninguno de los procedimientos a utilizarse en la investigación pondrá en riesgo mi salud. Además de haberseme aclarado que no haré ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica y que mi participación será considerada como anónima, es que firmo el documento como prueba de mi aceptación.

Dejo expresa mi voluntad de que este documento no podrá ser expuesto por ninguna razón ante nadie salvo que se utilice códigos numéricos para su identificación.

Nombre: \_\_\_\_\_

D.N.I: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

....., \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017.

**ANEXO 15**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

FORULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEORICO	DIMENSIONES	METODOS
<b>PROBLEMA GENERAL</b>  ¿Cuál es la relación de la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su componente empatía del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, entre los periodos de septiembre a noviembre del 2017?	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>  Existe relación significativa entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017.	<b>OBJETIVO GENERAL</b>  Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017.	CALIDAD DE LA ESTRUCTURA	<b>Definición conceptual</b> “La calidad de atención de la estructura consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas, en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios”. (Donabedian, 1980). <b>Definición Operacional.</b> Valorización administrada a la estructura de la atención como componente de los sistemas de salud. Esta valorización es cuantificable a través de la diferencia entre percepción y expectativas relativas a la estructura de la atención de salud (Donabedian, 2005)	- Componente técnico-científico. - Relaciones interpersonales -Confort	<b>DISEÑO</b> Investigación descriptiva correlacional, transversal. <b>POBLACION</b> 116 usuarios del programa de diálisis de la Red asistencial la Libertad atendidos durante el año 2017 en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray <b>MUESTRA</b> 116 pacientes usuarios de diálisis.
		<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> a) Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente fiabilidad, de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD. b) Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente capacidad de respuesta de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD. c) Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente seguridad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD. d) Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la empatía de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD. e) Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la tangibilidad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.	SATISFACCION DEL USUARIO	<b>Definición Conceptual</b> Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (MINSA, 2012), <b>Definición operacional</b> Percepción del usuario sobre la atención recibida en los servicios de salud. Resultados encuesta Servqual (MINSA, 2012)	Percepción del usuario sobre: -Fiabilidad - Capacidad de respuesta. - Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles.	<b>TECNICA</b> Encuesta estructurada con abordaje de persona a persona. <b>INSTRUMENTO:</b> Ficha de recolección de datos para consignar la información de las variables en estudio, que recogieron datos de calidad de la estructura y satisfacción del usuario.

**ANEXO 16**  
**CONENTIMIENTO INFORMADO**

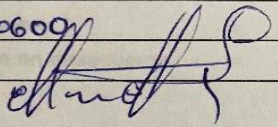
**HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

A través del presente documento se hace constar que acepto en forma voluntaria participar en la encuesta sobre la **Calidad técnica de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis, 2017.**

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que los datos que brindo serán de naturaleza anónima y sólo con fines de investigación y evaluación; por lo que firmo el presente documento como prueba de mi aceptación.

Nombre: Miguel Zavaleta Marcos

D.N.I: 17930600

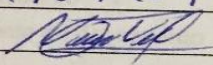
Firma: 

....., 27 de 10 del 2017.

### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto en forma voluntaria participar en la encuesta sobre la **Calidad técnica de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis, 2017.**

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que los datos que brindo serán de naturaleza anónima y sólo con fines de investigación y evaluación; por lo que firmo el presente documento como prueba de mi aceptación.

Nombre: Navez Lillanueva Oscar  
D.N.I.: 19571094  
Firma: 

....., 31 de 10 del 2017.

## ANEXO 17

### AUTORIZACION PARA EJECUCION DEL PROYECTO POR PARTE DEL JEFE DE NEFROLOGIA DEL HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY

#### SOLICITUD DE REALIZACION DE ENCUESTAS EN LA UNIDAD DE HEMODIALISIS

Señor Doctor  
Jefe del Servicio de Hemodiálisis  
Presente.-

Es grato saludarlo, y a la vez solicitarle autorización para la aplicación de la encuesta para la evaluación de la "Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. EsSalud 2017".

En espera de su autorización, quedo de Ud.

.....  
Dr. Jhony Paredes Silva

13 de agosto del 2017

*Autorizado*

.....  
Dr. Hugo Ernesto Cho Lopez  
MÉDICO NEFRÓLOGO  
CMT. 53421  
HOSP. ESPECIALIDAD V. LAZARTE E.  
HALL, ES SALUD



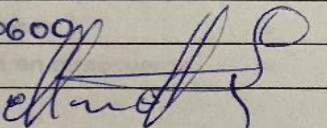
### HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento se hace constar que acepto en forma voluntaria participar en la encuesta sobre la **Calidad técnica de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis, 2017.**

Habiendo sido informada/o sobre los objetivos y el propósito del estudio y que los datos que brindo serán de naturaleza anónima y sólo con fines de investigación y evaluación; por lo que firmo el presente documento como prueba de mi aceptación.

Nombre: Miguel Zavaleta Marcos

D.N.I: 17930609

Firma: 

....., 27 de 10 del 2017.



Calidad de la estructura y su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. ESSALUD, 2017.

---

Quality of the Structure and its Relationship with the Satisfaction of the user of the Dialysis Program of the La Libertad Assistance Network. ESSALUD, 2017.

---

MIRYAM GRISELDA LORA LOZA

MAURA NELY ENMITA CALLA HERRERA

JHONY PAREDES SILVA

Afiliación institucional: Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Pos Grado.

## **RESUMEN**

La presente investigación se titula calidad de la estructura y su su relación con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad. ESSALUD, 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017. Se realizó una investigación de tipo Descriptivo correlacional, no experimental y de corte transversal, la población estuvo constituida por 116 usuarios del programa de diálisis de la red asistencial la libertad que fueron atendidos en el Hospital Victor Lazarte Echegaray, la muestra es de tipo probabilística, estratificada con un total de 116 usuarios, habiéndose aplicado la técnica de encuesta, como instrumento se aplicaron: cuestionario de calidad de la estructura y la Escala ServQualaplicando la escala de Likert, con una confiabilidad alta de los instrumentos, cuya fiabilidad alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,858, y la Escala ServQual cuya fiabilidad alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,890. Se pudo evidenciar que existe una correlación alta directa entre ambas variables (correlación de Spearman de 0.563) con un  $p < 0.05$ , se recomienda realizar estudios en el cual se mida la satisfacción del usuario, el cual incluya a los diferentes centros de diálisis de la red asistencial la libertad.

**PALABRAS CLAVE:** Calidad de la estructura, satisfacción del usuario, diálisis.

## **ABSTRACT**

The present investigation is titled quality of the structure and its relation with the satisfaction of the user of the dialysis program of the La Libertad Assistance Network. ESSALUD, 2017, had as a general objective to determine the relationship between the Quality of the structure with the user satisfaction of the dialysis program of the La ESSALUD Healthcare Network, 2017. A correlational, non-experimental and cut-out descriptive research was carried out cross section, the population is constituted by 116 users of the dialysis program of the care network that were treated at the Victor LazarteEchegaray Hospital, the sample is probabilistic, stratified with a total of 116 users, the survey technique has been applied , as an instrument were applied: quality questionnaire of the structure and the ServQual Scale applying the Likert scale, with a high reliability of the instruments, whose reliability reached a Cronbach's Alpha coefficient of 0.858, and the ServQual Scale whose reliability reached a coefficient Cronbach's alpha of 0.890. It was evidenced that there is a direct high correlation between both variables (Spearman correlation of 0.563) with a  $p < 0.05$ , it is recommended to conduct studies in which user satisfaction is measured, which includes the different dialysis centers of the care network freedom.

**KEYWORDS:** Quality of the structure, User satisfaction, dialysis.

## **INTRODUCCION**

La evaluación de la calidad y satisfacción del usuario se ha vuelto en los últimos tiempos motivo de investigación, ya que se busca cumplir con las expectativas de los pacientes, por ello se han realizado algunos trabajos en los cuales se ha tratado de evaluar la satisfacción de los pacientes usuarios de algunas unidades de diálisis, tanto de hemodiálisis (HD), como así también de diálisis peritoneal (DP).

Calidad se define como la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado,

que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión <sup>1</sup>.

La Organización Mundial de la Salud menciona que la calidad es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr el mejor resultado con el mínimo de riesgos, de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en este proceso <sup>2</sup>.

La investigación se basa en el análisis de las relaciones y correlaciones entre la calidad de la estructura y satisfacción del usuario en sus cinco componentes (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles). No se encontraron estudios específicos al respecto, sin embargo, los principales estudios que se referencian como antecedentes empíricos son los que Bahadori <sup>3</sup> quien en su investigación tuvo como objetivo medir la calidad de los servicios prestados a los pacientes con enfermedad renal crónica en Kerman durante el año 2014; Prieto en el año 2011 realizó un estudio aplicando la encuesta SERVQUAL, el cual tuvo como objetivo determinar los puntos críticos del proceso de atención, identificarlos para luego elaborar propuestas de mejora en la atención de los pacientes de diálisis en el Servicio Andaluz de Salud en España <sup>4</sup>; en el 2008 Romero realizó un estudio en donde tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort) utilizando cuestionario de Donabedian y tipo Escala de Lickert modificada, los hallazgos más significativos de la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es en un 31.67% medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad, relacionado hacia la dimensión interpersonal <sup>5</sup>.

El presente estudio se justifica de manera teórica, porque los resultados de esta investigación podrán sistematizarse para luego ser incorporado al campo gnoseológico de

la ciencia en materia de calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, ya que se estaría demostrando la relación que existe de manera constante entre las variables calidad de la estructura y la satisfacción de los usuarios y el cambio que podría darse si una de las variables fluctúa constantemente; después de procesado la información teórica, se generará nuevos conceptos de cada variable, dimensión e indicadores propuestos en este estudio; y que más adelante servirán de base para futuras investigación a nivel de pre y post grado.

El Objetivo General que orientó la investigación fue: Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad ESSALUD, 2017. Los Objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente fiabilidad; Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente capacidad de respuesta; Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente seguridad; Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la empatía; Determinar la relación entre la Calidad de la estructura con satisfacción en su componente la tangibilidad de la atención en el usuario del programa de diálisis de la Red La Libertad ESSALUD.

## **METODOLOGIA**

La investigación descriptiva correlacional, de diseño transversal, aplicó una encuesta estructurada a 116 usuarios del programa de diálisis de la Red Asistencial La Libertad durante el año 2017 de ambos sexos de 18 a más años. Para tal efecto se utilizó la recopilación de datos mediante las encuestas de SERQUAL Adaptada por el Ministerio de Salud y la Encuesta de Donadebian, 2005 ambas fueron validadas por los autores construyó una Escala Multidimensional y se realizó el estudio psicométrico arrojando valores de un Alfa de Cronbach's muy alto 0,858.

## RESULTADOS

**TABLA 1: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA FIABILIDAD DE LA ATENCIÓN, EN EL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD.**

Coeficiente de correlación – Rho		Coeficiente de determinación – $R^2$		R <sup>2</sup> ajustado	
0.466		0.217		0.211	

Alternative Hypotesis	Spearman Correlation	Count	Df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.466	116	114	0.0000	Yes

Las variable Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad presentan una correlación positiva, con una valor de 0.466 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.217, esto quiere decir que el 22% de la variable satisfacción en su dimensión fiabilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

**TABLA 2: TABLA 5 RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA ATENCIÓN EN EL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD.**

Coeficiente de correlación – Rho	de Coeficiente de determinación – $R^2$	R <sup>2</sup> ajustado
0.475	0.226	0.219

Alternative Hypothesis	Spearman Correlation	Count	df	P-Value	Reject H0 at $\alpha = 0.05$ ?
$\rho \neq 0$	0.475	116	114	0.0000	Yes

La variable Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión capacidad de respuesta presentan una correlación positiva, con un valor de 0.475 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.226, esto quiere decir que el 23% de la variable satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

**TABLA 3: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA SATISFACCIÓN SOBRE LA SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD.**

Coeficiente de correlación – Rho	de Coeficiente de determinación – $R^2$	R <sup>2</sup> ajustado			
0.461	0.213	0.206			

Alternative Hypothesis	Spearman Correlation	Count	df	P-Value	Reject H0 At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.461	116	114	0.0000	Yes

Las variables Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario en su dimensión seguridad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.461 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.213, esto quiere

decir que el 21% de la variable satisfacción en su dimensión seguridad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

**TABLA 4: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA EMPATÍA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD**

Coeficiente de correlación – Rho		de Coeficiente de determinación – R <sup>2</sup>		R <sup>2</sup> ajustado	
0.476		0.227		0.221	
Alternative Hypotesis	Spearman Correlation	Count	Df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.476	116	114	0.0000	Yes

La variable Calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión empatía presentan una correlación positiva, con un valor de 0.476 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.227, esto quiere decir que el 23% de la variable satisfacción en su dimensión empatía se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

**TABLA 5: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA TANGIBILIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD.**

Coeficiente de correlación – R		Coeficiente de determinación – R <sup>2</sup>		R <sup>2</sup> ajustado	
0.491		0.241		0.235	
Alternative Hypotesis	Pearson Correlation	Count	Df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$

La variable Calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión tangibilidad presentan una correlación positiva, con un valor de 0.491 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.241, esto quiere decir que el 24% de la variable satisfacción en su dimensión tangibilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

**TABLA 6: RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ESTRUCTURA CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA ATENCIÓN EN EL USUARIO DEL PROGRAMA DE DIÁLISIS DE LA RED LA LIBERTAD ESSALUD.**

Relación entre la Calidad de la estructura con la satisfacción del usuario.

Coeficiente de correlación – Rho	Coeficiente de determinación – $R^2$	$R^2$ ajustado
0.563	0.317	0.311

Alternative Hypothesis	Spearman Correlation	Count	Df	P-Value	Reject Ho At $\alpha = 0.05$
$\rho \neq 0$	0.563	116	114	0.0000	Yes

La variable Calidad con la satisfacción del usuario presentan una correlación positiva, con un valor de 0.563 lo cual indica una correlación de intensidad moderada, con una significancia estadística de ( $p < 0.05$ ). Así mismo indicamos el coeficiente de determinación ( $R^2$ ) se obtuvo un valor de 0.317, esto quiere decir que el 32% de la variable satisfacción del usuario se puede predecir por la variable calidad de la estructura.

## DISUSIÓN



El estudio partió de aceptar el hecho que la calidad de la atención, según su estructura de acuerdo a lo señalado por Donadebian y la satisfacción del usuario del programa de diálisis de la Red asistencial La Libertad, es uno de los problemas que no han sido valorados, teniendo en cuenta lo que significa este tipo de terapia como alternativa única de vida es que es necesario valorar y medir la atención que se brinda a este grupo de pacientes.

Se evaluó la relación entre calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión fiabilidad obteniendo un resultado de 0.466 el cual indica que existe una relación moderada directa, así mismo indicamos que el coeficiente de determinación se obtuvo un valor de 0.217 (22 % en porcentaje) y un  $p < 0.05$ , esto nos indicaría que el 22% de la variable satisfacción es su dimensión de fiabilidad se puede predecir por la variable calidad de la estructura. Al respecto comentar que no se han encontrado estudios en donde se correlacione ambas variables, sin embargo tomando en cuenta que según Parasuraman <sup>6</sup> la fiabilidad es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, podemos decir que el usuario de la unidad de diálisis de la Red asistencial la libertad busca que la atención brindada sea cuidadosa y fiable; teniendo en cuenta que si la fiabilidad cambia la satisfacción del usuario puede fluctuar.

En la figura 2, se evaluó la correlación entre calidad de la estructura con la dimensión de capacidad de respuesta encontrando un coeficiente de Spearman de 0.475 lo que nos indicaría una correlación moderada y un  $p < 0.05$ ; al respecto mencionar que no se han encontrado estudios que correlacionen ambas variables, sin embargo es Parasuraman y Zeithaml quienes definen a capacidad de respuesta como la disposición para ayudar a los clientes y presentarles un servicio rápido, se deduce ante este resultado que el usuario de diálisis de la red asistencial la libertad busca que al recibir atención por parte del personal de salud haya disposición por parte de este y el servicio sea brindado de forma rápida sin demora.

En la figura 3, se evaluó la relación existente entre la variable calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión de seguridad obteniendo un resultado de 0.461 esto nos

indicaría que existe una relación moderada, así mismo se hace referencia al coeficiente de determinación el cual nos indica que el 21% de la variable satisfacción en su dimensión seguridad se puede predecir por la variable calidad de la estructura. No se han reportado estudios en donde se comparen ambas variables sin embargo, el resultado obtenido nos hace referencia a que todo usuario se sentiría seguro si al ser atendidos se les da la seguridad que con los equipos médicos con los cuales serán atendidos se encuentren en óptimas condiciones para poder brindar un servicio.

En la figura 4, se evaluó entre las variables Calidad de la atención con la satisfacción en su dimensión empatía obteniéndose un resultado de 0.476 indicándonos que existe una relación moderada directa. No se han encontrado estudios al respecto, sin embargo al encontrar una correlación entre ambas variables nos indicaría que la empatía es una dimensión elemental para la atención en salud.

En la figura 5, se evaluó las variables calidad de la estructura con la satisfacción en su dimensión tangibilidad encontrándose un resultado de 0.491 lo cual nos indicaría que existe una relación moderada directa entre ambas variables. No se han reportado estudios en donde se correlacionen ambas variables, sin embargo al encontrar relación entre ambas variables nos indicaría que la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación son importantes para la satisfacción del usuario.

En la figura 6, se evaluó la correlación de las variables calidad de la estructura con la satisfacción del usuario obteniendo un resultado de Correlación de Spearman 0.563 indicándonos que existiría una correlación alta directa entre ambas variables. No se han reportado estudios de correlación de ambas variables sin embargo, cabe mencionar cuán importante es la calidad del contacto del personal de salud, los equipos biomédicos y la atención brindada y cuanto influyen estos desde la perspectiva de la satisfacción del usuario. En algunos trabajos como el de Borre en el 2013, al aplicar un cuestionario similar en la zona de Colombia, reporta que cerca del 50% de los encuestados manifiestan su

conformidad, al contrario nosotros todavía estamos distantes de ese nivel de satisfacción pues, solo llegamos al 32%, esto podría significar que las expectativas de nuestra población son mucho más altas en comparación o hay otros factores que están influyendo en este resultado <sup>7</sup>. Si bien, no se valoró el tiempo de espera, el turno de diálisis (mañana, tarde y noche) como señala Pérez en el 2012, son factores que pueden influir en el resultado de satisfacción de los pacientes <sup>8</sup>. Además es difícil las comparaciones, como señala Prieto en el año 2011, en España, de acuerdo a la perspectiva de los pacientes, la incomodidad principalmente era por la no organización adecuada del transporte y la atención de los cuidadores informales <sup>3</sup>, situación a priori muy diferente de nuestra realidad.

## CONCLUSIONES

- Se evidencia que una correlación positiva entre la calidad de la estructura y satisfacción del usuario, con un valor de 0.56 y un  $p < 0.05$ .
- Existe una correlación entre la calidad de la estructura y satisfacción del usuario en su dimensión fiabilidad de forma moderada con un valor de 0.46 y un  $p < 0.05$ .
- Se encontró una correlación moderada de 0.47 entre calidad de la estructura y satisfacción del usuario en su componente capacidad de respuesta, con un  $p < 0.05$ .
- Se evidencio correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su dimensión seguridad encontrando un coeficiente de Spearman de 0.46,  $p < 0.05$ .
- Existe correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su componente empatía con un coeficiente de Spearman de 0.476 con un  $p < 0.05$ .
- Existe correlación moderada entre calidad de la estructura con satisfacción del usuario en su componente tangibilidad con un valor de 0.491 y un  $p < 0.05$ .

## REFERENCIAS

1. Rubio Cebrian, S. (1995). *Glosario de economía de la salud: y disciplinas afines*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
2. José J. La gestión de la calidad en la atención sanitaria. En: Manual de gestión para jefes de servicios clínicos. Ediciones Díaz de Santos 2da Ed. 2000. p. 315-354.

3. Bahadori, M., Raadabadi, M. et al Measuring the Quality of Provided Services for Patients With Chronic, Nephrourol Mon. 2014 Sep; 6(5): e21810
4. Prieto, M. A. et al. Análisis de calidad percibida y expectativas de pacientes en el proceso asistencial de diálisis. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 2011; 34(1), 21-31.
5. Liliam R. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. (tesis para optar al título profesional de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional Mayor de san Marcos. 2008.
6. Ministerio de salud. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. Lima 2012.
7. Borre O., Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de. *Cienc. enferm.* vol.20. dic. 2014. no.3 Concepción.
8. Tais P. et al, Satisfacción del paciente en una Unidad de Diálisis: ¿Qué factores modulan la satisfacción del paciente en diálisis? *Enfermería Nefrológica*, 15(2), 101-107.

## **RECONOCIMIENTOS**

Reconocimiento al Hospital Víctor Lazarte Echegaray por permitirnos realizar nuestro trabajo de investigación en especial al Servicio de Diálisis.

## **CONFLICTO DE INTERESES**

Los autores no tienen conflictos de intereses